



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 12197-12212
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kinerja Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesiswaan di MTs Al-Kahfi Palembang

Ebri Yansyah^{1✉}, Saipul Annur², Dian Safitri³

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Email: ebriyansyah14@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja tata usaha dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi kesiswaan di MTs Al-Kahfi Palembang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu kepala sekolah, kepala tata usaha dan staf tata usaha. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kinerja tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi kesiswaan di MTs Al-Kahfi Palembang sudah memperhatikan sebagian dari indikator kinerja tata usaha, namun juga masih ada beberapa indikator yang belum dikerjakan dengan maksimal. Adapun indikator yang sudah dikerjakan dengan cukup baik yaitu kualitas, kemandirian dan efektivitas. Sedangkan indikator yang belum terlaksana secara maksimal yaitu kuantitas dan ketepatan waktu. Faktor pendukung dalam kinerja pegawai tata usaha meliputi kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tata usaha, motivasi yang diberikan oleh kepala sekolah dan kepala tata usaha dan adanya struktur organisasi dan job deskripsi yang jelas pada bagian tata usaha, dan faktor penghambat kinerja pegawai tata usaha yaitu kurangnya pelatihan yang diikuti oleh pegawai tata usaha untuk meningkatkan kompetensi serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung pada tata usaha.

Kata Kunci: *Kinerja, Pelayanan, Administrasi Kesiswaan*

Abstract

The purpose of this research is to determine the performance of administrative staff and the factors influencing their performance in providing student administration services at Mts Al-Kahfi Palembang. In this study, the researcher used a descriptive qualitative approach with a qualitative research design. The informants in this study were the school principal, head of administration, and administrative staff. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The data analysis techniques used were data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The validity of the research data was tested using source triangulation, technique triangulation, and time triangulation. The results of this study indicate that the performance of the administrative staff in providing student administration services at Mts Al-Kahfi Palembang has met some of the performance indicators, but there are still several indicators that have not been maximally achieved. The indicators that have been reasonably well met include quality, independence, and effectiveness. Meanwhile, the indicators that have not been optimally met are quantity and timeliness. Supporting factors in the performance of administrative staff include the competencies possessed by the administrative staff, the motivation provided by the principal and the head of administration, and the clear organizational structure and job descriptions within the administration section. The inhibiting factors include the lack of training attended by the administrative staff to improve their competencies and the lack of supporting facilities and infrastructure in the administration.

Keywords: Performance, Service, Student Administration

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan merupakan salah satu wadah yang menawarkan jasa pelayanan pendidikan kepada pelanggan pendidikan (Prihatin & Ahmad, 2020). Di mana pelanggan utama dari lembaga pendidikan tersebut ialah para peserta didik ataupun mahasiswa dan lainnya. Oleh dari itu lembaga pendidikan dituntut untuk lebih dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan pendidikan agar terwujudnya tujuan pendidikan dengan semestinya.

Dalam mewujudkan tujuan pendidikan di sekolah, lembaga pendidikan memerlukan pengelolaan atau administrasi sekolah agar setiap pelaksanaan setiap bidang dapat terlaksana dengan baik. Karena pada dasarnya tujuan pendidikan bisa tercapai didukung oleh administrasi sekolah (Ismail & Sumaila, 2020; Pasaribu, 2017). Dimana administrasi dapat dipandang sebagai kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusunan sistematis dari seluruh informasi yang ada agar mempermudah memperoleh rangkuman informasi dari seluruh kegiatan dan keadaan yang tengah berlangsung dalam sebuah organisasi/lembaga pendidikan (Hadijaya, 2012).

Konsep pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha atau bisnis, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan. Kualitas layanan yang baik adalah ukuran seberapa baik

layanan yang diberikan oleh sebuah organisasi atau individu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Erinawati & Syafarudin, 2021). Layanan yang berkualitas tinggi ditandai oleh beberapa aspek, yaitu keandalan (reliability), yang merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten, serta ketanggapan (responsiveness), yang mencerminkan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Selain itu, kepastian (assurance) juga penting, yang melibatkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan rasa aman kepada pelanggan. Empati (empathy) adalah aspek lainnya, yakni kemampuan untuk memahami kebutuhan dan perasaan pelanggan serta memberikan perhatian individual, sehingga pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Bukti fisik (tangible) seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan persepsi kualitas layanan. Konsistensi dalam menjaga standar layanan yang sama pada setiap interaksi dengan pelanggan membantu membangun reputasi dan kepercayaan jangka panjang (Dewi, 2012; Kurniasih et al., 2019; Prasetyo et al., 2017). Layanan yang baik juga mencakup kemampuan untuk mendengarkan dan menangani keluhan pelanggan dengan efektif, memberikan solusi yang memuaskan, serta terus melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik pelanggan. Dengan demikian, kualitas layanan yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, tetapi juga menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan (Taman et al., 2013).

Kinerja tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi kesiswaan merupakan aspek penting dalam kelancaran operasional suatu institusi pendidikan (Muspawi & Robi'ah, 2020). Tata usaha, sebagai bagian administratif sekolah, memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola berbagai aspek administratif yang berkaitan dengan siswa, termasuk pengelolaan data siswa, penyimpanan dokumen, hingga pelaksanaan kegiatan administrasi lainnya (Pandi, 2022). Kinerja yang baik dari tata usaha dapat mempengaruhi secara langsung kualitas pelayanan yang diterima oleh siswa dan orang tua, serta berkontribusi pada terciptanya lingkungan belajar yang kondusif dan efisien. Oleh karena itu, penting untuk meninjau dan memahami sejauh mana kinerja tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi kesiswaan dapat dioptimalkan demi mencapai tujuan pendidikan yang diharapkan.

Pelayanan administrasi kesiswaan mencakup berbagai aktivitas yang melibatkan pencatatan, pengolahan, dan penyampaian informasi yang berkaitan dengan siswa (Kawengian et al., 2018). Proses ini termasuk penerimaan siswa baru, pencatatan kehadiran,

pengelolaan nilai, hingga pengurusan dokumen kelulusan. Setiap langkah dalam proses ini memerlukan ketelitian dan ketepatan agar informasi yang dihasilkan akurat dan dapat diandalkan. Kinerja tata usaha yang efektif dalam hal ini akan memastikan bahwa semua prosedur berjalan dengan lancar, tepat waktu, dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan (Sakti et al., 2023). Selain itu, pelayanan yang responsif dan ramah dari staf tata usaha juga meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua, yang pada gilirannya dapat meningkatkan citra sekolah secara keseluruhan.

Salah satu tantangan utama dalam meningkatkan kinerja tata usaha adalah adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi (Wijaya et al., 2016). Di era digital saat ini, banyak sekolah yang mulai mengimplementasikan sistem informasi manajemen sekolah (SIMS) untuk membantu mengotomatisasi dan menyederhanakan berbagai proses administrasi. Namun, penerapan teknologi ini tidak selalu berjalan mulus dan sering menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan anggaran, kurangnya pelatihan untuk staf, serta resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, termasuk investasi dalam pelatihan dan pengembangan staf tata usaha, serta peningkatan infrastruktur teknologi di sekolah.

Terlepas dari berbagai tantangan yang ada, pentingnya kinerja tata usaha yang optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kesiswaan tidak dapat dipungkiri. Kinerja yang baik tidak hanya mendukung kelancaran operasional sekolah tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan pendidikan yang lebih luas (Zohriah et al., 2023). Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan kinerja tata usaha harus menjadi prioritas bagi setiap institusi pendidikan. Melalui upaya yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, diharapkan sekolah dapat menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan akademik dan pribadi siswa secara maksimal.

Berdasarkan observasi di MTs Al-Kahfi Palembang menyoroti beberapa potensi perbaikan dalam kinerja tata usaha terkait pelayanan administrasi kesiswaan. Ditemukan bahwa proses penerimaan siswa baru seringkali mengalami keterlambatan dalam pengolahan dokumen, mengakibatkan penundaan dalam pembuatan kartu identitas siswa. Selain itu, sistem pengelolaan nilai dan kehadiran masih bersifat manual, meningkatkan risiko kesalahan dan ketidakakuratan data. Responsivitas staf tata usaha terhadap pertanyaan dan permintaan siswa serta orang tua juga perlu ditingkatkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi kesiswaan di Mts Al-Kahfi Palembang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk

mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja tata usaha dalam melaksanakan pelayanan administrasi kesiswaan di sekolah tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Mts Al-Kahfi, yang beralamat di Jl. Perindustrian 2 No.19, Rt.49/Rw.001, Kebun Bunga, Kecamatan Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, seperti yang dijelaskan oleh Siyoto dan Sodik, bahwa penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi alamiah dan bersifat penemuan (Priadana & Sunarsi, 2021). Hal ini mengharuskan peneliti untuk beradaptasi dengan lingkungan penelitian serta memiliki pemahaman yang mendalam agar dapat melakukan wawancara dan analisis secara efektif. Dalam konteks ini, penelitian berfokus pada kinerja tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu tanpa perlu mencari atau menjelaskan hubungan antar variabel serta menguji hipotesis.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data kualitatif yang memberikan penilaian non-numerik seperti baik, kurang baik, atau tidak baik. Data kualitatif yang dikumpulkan meliputi kinerja tata usaha, sejarah sekolah, visi dan misi, serta tujuan Mts Al-Kahfi. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara dengan tiga tenaga kependidikan dan kepala sekolah, serta data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, dan dokumentasi sekolah (Alwi et al., 2023). Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi (Ardiansyah et al., 2023). Wawancara dilakukan dengan panduan wawancara dan informasi yang diperoleh kemudian dikonfirmasi melalui triangulasi untuk memastikan validitas data. Observasi dilakukan secara nonpartisipatif, di mana peneliti hanya mengamati kegiatan tanpa terlibat langsung, dan mencatat data yang relevan. Teknik dokumentasi mengumpulkan data dari arsip, buku, dan catatan lain untuk mendapatkan informasi mengenai profil sekolah dan fasilitasnya.

Dalam analisis data, peneliti menggunakan teknik yang diusulkan oleh Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah proses menyederhanakan dan mentransformasikan data kasar melalui ringkasan, pengkodean, penulisan tema, dan membuat memo. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, teks naratif, atau bagan untuk mempermudah pemahaman dan perencanaan langkah selanjutnya. Penarikan kesimpulan melibatkan pengelompokan data sesuai

kategori dan pengujian kebenaran untuk memperoleh deskripsi yang jelas dan valid. Pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber melibatkan pemeriksaan data dari berbagai sumber untuk mengidentifikasi pandangan yang sama dan berbeda, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akurat. Triangulasi teknik memeriksa data dari sumber yang sama dengan metode yang berbeda, dan triangulasi waktu memeriksa data pada waktu atau situasi yang berbeda untuk memastikan konsistensi dan kebenaran data. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan mengenai kinerja tata usaha di Mts Al-Kahfi adalah valid dan dapat diandalkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai Tata Usaha di MTs Al-Kahfi Palembang

Kinerja pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang adalah elemen krusial dalam menjalankan fungsi administrasi sekolah. Dalam konteks ini, tata usaha, sebagai bagian integral dari administrasi, menekankan kecakapan teknis administratif. Efektivitas kinerja mereka sangat mempengaruhi kualitas administrasi secara keseluruhan. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan, termasuk kepala tata usaha, kepala sekolah, dan pegawai tata usaha, penelitian bertujuan untuk memahami dinamika kinerja pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang. Untuk melihat kinerja pegawai tata usaha di MTs Al-Kahfi Palembang dilihat dari penjabaran indikator berikut:

1. Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha di MTs Al-Kahfi Palembang

Kualitas kerja adalah salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pegawai, yang mencakup tingkat baik buruknya hasil kerja serta kemampuan dan keterampilan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan (Hikmah et al., 2023). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak terkait, seperti kepala sekolah, kepala tata usaha, dan pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang, dapat diketahui bahwa pegawai tata usaha di sana sudah menunjukkan kualitas kerja yang baik. Pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) mereka. Salah satu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas tersebut adalah melalui pembelajaran mandiri dan bertanya kepada ahli. Hal ini telah terbukti dengan terlaksananya tugas-tugas tata usaha dengan baik.

Lebih lanjut, wawancara tersebut juga mengungkapkan bahwa pegawai tata usaha telah menunjukkan hasil kerja yang memuaskan. Sebagai contoh, mereka telah berhasil

mengelola buku induk siswa dan buku surat masuk serta keluar dengan baik. Hal ini menandakan bahwa pengetahuan dan keterampilan pegawai sudah sesuai dengan tuntutan tugas mereka. Selain itu, pegawai tata usaha juga telah mampu menyelesaikan tugas administratif lainnya seperti pencatatan surat masuk dan keluar serta pembuatan daftar urut kepangkatan. Semua ini merupakan indikator bahwa kualitas kerja pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang cukup baik.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti juga mendukung temuan wawancara tersebut. Observasi menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang dapat dilihat dari hasil pekerjaan mereka yang nyata, seperti buku induk siswa yang lengkap dan tertibnya pencatatan surat masuk dan keluar. Selain itu, dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti juga menunjukkan hasil kerja pegawai yang memadai, dengan adanya buku induk siswa, pencatatan surat masuk dan keluar, serta daftar urut kepangkatan pegawai. Dokumentasi ini memberikan bukti konkret mengenai kualitas kerja yang telah dicapai oleh pegawai tata usaha.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas kerja merupakan salah satu penilaian utama dalam kinerja pegawai tata usaha. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai tata usaha dalam menjalankan tugas mereka telah menghasilkan kualitas kerja yang baik. Hal ini terlihat dari berbagai tugas yang telah diselesaikan dengan baik, seperti pencatatan buku induk siswa, pembuatan buku daftar surat masuk dan keluar, serta pembuatan daftar urut kepangkatan. Keseluruhan hasil ini menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang telah memenuhi standar kualitas kerja yang diharapkan, dengan menunjukkan kemampuan yang memadai dalam melaksanakan tugas-tugas administratif yang menjadi tanggung jawab mereka.

2. Kuantitas Kerja Pegawai Tata Usaha di MTs Al-Kahfi Palembang

Kuantitas kerja adalah salah satu aspek penting dalam menilai kinerja pegawai, yang merujuk pada jumlah pekerjaan yang diselesaikan dan seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam sehari (Sutarini et al., 2024). Dalam konteks pegawai tata usaha, kuantitas ini dapat diukur dari jumlah tugas yang berhasil diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pihak terkait di Mts Al-Kahfi Palembang, ditemukan bahwa kuantitas kerja pegawai tata usaha belum mencapai tingkat yang memuaskan. Salah satu penyebab utama adalah ketidakseimbangan antara jumlah pegawai

dan beban kerja yang harus ditangani, yang menyebabkan proses penyelesaian tugas menjadi lebih lambat dan tidak maksimal.

Dalam wawancara tersebut, beberapa pihak menyampaikan bahwa pegawai tata usaha sering kali menghadapi hambatan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu. Sebagai contoh, dalam pembuatan dan pengelolaan surat-menyurat, waktu yang dibutuhkan sering kali melebihi batas ideal yang seharusnya. Misalnya, surat keluar yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 35 menit sering kali tertunda dan tidak dikerjakan segera. Hambatan ini tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan jumlah pegawai, tetapi juga karena beban kerja yang berlebihan, yang membuat pegawai kewalahan dan kurang efisien dalam menyelesaikan tugas.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti juga mendukung temuan dari hasil wawancara tersebut. Proses surat-menyurat di Mts Al-Kahfi Palembang, misalnya, sering mengalami keterlambatan yang mengindikasikan bahwa kuantitas kerja pegawai tata usaha belum maksimal. Idealnya, setiap surat keluar harus dapat diselesaikan dalam waktu 35 menit, namun kenyataannya sering terjadi penundaan. Dokumentasi yang diperoleh juga menunjukkan bahwa banyak tugas yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat mengalami keterlambatan, yang berdampak pada keseluruhan efisiensi dan produktivitas kerja pegawai tata usaha.

Kesimpulan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa kuantitas kerja pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang belum mencapai tingkat yang memuaskan. Ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dan beban kerja yang ada menjadi faktor utama yang menghambat kinerja mereka. Keterlambatan dalam penyelesaian tugas, seperti pembuatan surat keluar, menunjukkan bahwa masih ada banyak ruang untuk perbaikan dalam hal efisiensi dan produktivitas kerja. Untuk mengatasi masalah ini, perlu adanya penambahan jumlah pegawai atau redistribusi beban kerja agar kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dapat meningkat dan kinerja pegawai tata usaha dapat mencapai hasil yang lebih optimal.

Ketepatan Waktu Kerja Pegawai Tata Usaha di MTs Al-Kahfi Palembang

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja pegawai (Heri & Andayani, 2021). Ketepatan waktu memastikan bahwa tugas-tugas tidak saling mengganggu satu sama lain, dan pekerjaan berjalan dengan lancar dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak terkait di Mts Al-Kahfi Palembang, seperti kepala sekolah, kepala tata usaha, dan pegawai tata usaha sendiri,

sebagian besar menyatakan bahwa pegawai tata usaha sudah menunjukkan ketepatan waktu yang cukup baik dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Mereka bekerja sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan, berusaha untuk menyelesaikan setiap tugas sebelum batas waktu berakhir. Hal ini dikarenakan tidak adanya target tertentu yang kaku, melainkan fokus pada penyelesaian tugas sebelum tenggat waktu.

Lebih lanjut, wawancara tersebut juga mengungkapkan bahwa pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang umumnya mengerjakan tugas-tugas seperti surat masuk dan keluar dengan tepat waktu. Salah satu pegawai menyatakan bahwa mereka berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, sehingga tidak ada penundaan yang signifikan. Kepala tata usaha juga menegaskan bahwa meskipun tidak ada target tertentu, pegawai diupayakan untuk menyelesaikan tugas sebelum tenggat waktu yang telah ditetapkan, menunjukkan disiplin yang baik dalam pengelolaan waktu kerja.

Namun, hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan ketidaksesuaian dengan pernyataan yang diberikan dalam wawancara. Dalam praktiknya, proses surat-menyurat di Mts Al-Kahfi Palembang sering kali mengalami keterlambatan. Idealnya, surat keluar harus diselesaikan dalam waktu 35 menit, namun kenyataannya sering tertunda dan diselesaikan dalam waktu 2-3 hari, atau bahkan hingga satu minggu. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam pengerjaan tugas, khususnya pada bagian surat-menyurat, belum maksimal. Keterlambatan ini berdampak negatif pada efisiensi dan efektivitas kerja, mengindikasikan bahwa pegawai tata usaha belum sepenuhnya disiplin dalam mengelola waktu pengerjaan tugas.

Berdasarkan hasil dokumentasi yang dilakukan, terlihat jelas bahwa idealnya setiap surat yang masuk dan keluar di tata usaha Mts Al-Kahfi Palembang harus diselesaikan dalam waktu 35 menit. Namun, dokumentasi tersebut menunjukkan bahwa banyak surat yang tertunda pengerjaannya jauh melampaui waktu yang seharusnya. Ini memperkuat hasil observasi yang menyatakan bahwa pegawai tata usaha belum menunjukkan ketepatan waktu yang konsisten dalam tugas-tugas mereka. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa meskipun pegawai tata usaha menyatakan mereka berusaha mengerjakan tugas tepat waktu, kenyataannya di lapangan menunjukkan sebaliknya. Keterlambatan dalam proses surat-menyurat menjadi indikasi bahwa pegawai tata usaha perlu meningkatkan disiplin dan manajemen waktu mereka untuk mencapai kinerja yang optimal.

1. Efektivitas Kerja Pegawai Tata Usaha di MTs Al-Kahfi Palembang

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) yang dimaksimalkan dengan tujuan meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya tersebut (Rabiah, 2019). Dalam konteks organisasi seperti sekolah, efektivitas mengacu pada sejauh mana sumber daya manusia, teknologi, modal, informasi, dan bahan baku yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di Mts Al-Kahfi Palembang, efektivitas kinerja pegawai tata usaha dinilai sudah cukup baik. Mereka memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh sekolah, seperti komputer untuk mengetik surat dan mendata, serta printer untuk mencetak dokumen, secara efektif.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang telah memanfaatkan sumber daya yang ada dengan baik. Komputer dan printer, sebagai teknologi yang disediakan sekolah, digunakan secara maksimal untuk membantu dalam pengerjaan tugas-tugas administratif. Selain itu, pegawai juga memanfaatkan jaringan wifi untuk mendukung pekerjaan mereka, meskipun ada beberapa tugas yang belum sepenuhnya dikerjakan menggunakan laptop. Kepala tata usaha dan pegawai tata usaha sendiri menyatakan bahwa mereka berusaha menggunakan semua sumber daya yang disediakan oleh sekolah secara efektif untuk meningkatkan efisiensi kerja mereka.

Observasi yang dilakukan peneliti mendukung temuan dari wawancara. Penggunaan komputer, laptop, printer, dan wifi di Mts Al-Kahfi Palembang telah membantu memudahkan pekerjaan tata usaha. Pegawai tata usaha menggunakan teknologi ini untuk berbagai tugas, termasuk surat-menyurat, pencatatan data, dan pembuatan dokumen lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tata usaha telah memanfaatkan sumber daya teknologi yang ada dengan baik, yang berkontribusi pada efektivitas kinerja mereka. Dokumentasi yang dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa pemanfaatan sumber daya teknologi ini telah membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas pekerjaan tata usaha.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan salah satu indikator penting dalam kinerja pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang. Pegawai telah memanfaatkan sumber daya teknologi seperti komputer, laptop, printer, dan wifi dengan baik untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif. Efektivitas ini tercermin dalam penggunaan teknologi untuk memudahkan pekerjaan, yang menunjukkan bahwa sumber daya yang ada telah digunakan secara maksimal. Dengan pemanfaatan sumber daya yang baik, pegawai tata usaha mampu meningkatkan efisiensi kerja mereka, menjaga komunikasi yang lancar antar bagian, serta

memastikan bahwa proses kerja terorganisir dengan baik dan evaluasi kinerja dilakukan secara teratur untuk mencapai hasil yang optimal.

2. Kemandirian Kerja Pegawai Tata Usaha di MTs Al-Kahfi Palembang

Kemandirian merupakan salah satu aspek penting dalam mengukur kinerja seorang pegawai. Hal ini mengacu pada kemampuan seseorang untuk menjalankan fungsi kerjanya tanpa memerlukan bantuan atau pengawasan yang berlebihan (Adnyana & Putra, 2022). Dalam konteks pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang, kemandirian dinilai dari sejauh mana mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka secara mandiri, tanpa terlalu sering meminta bantuan dari pihak lain. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak terkait, seperti kepala sekolah, kepala tata usaha, dan pegawai tata usaha itu sendiri, sebagian besar menyatakan bahwa pegawai tata usaha sudah cukup mandiri dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Meskipun terkadang meminta bantuan jika ada hal yang belum dipahami, namun secara umum mereka dapat bekerja secara mandiri sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan.

Wawancara juga menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang telah mampu menjalankan tugas-tugas mereka sesuai dengan pembagian tugas pokok dan fungsi yang ada. Mereka menjalankan tugas-tugas tersebut dengan baik dan efisien, meskipun terkadang membutuhkan bantuan dari pihak yang lebih ahli jika ada hal-hal yang tidak mereka mengerti. Namun, secara keseluruhan, mereka dapat bekerja secara mandiri dan menjalankan fungsi kerja mereka tanpa terlalu banyak bergantung pada bantuan orang lain.

Observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kemandirian pegawai tata usaha dalam menjalankan tugas-tugas mereka sudah cukup baik. Mereka melakukan pekerjaan mereka secara mandiri sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan, meskipun terkadang juga bekerja sama dengan kepala tata usaha dalam menyelesaikan tugas tertentu. Jika terjadi masalah atau kendala dalam pengerjaan tugas, mereka baru meminta bantuan atau solusi dari pihak yang lebih ahli, seperti kepala sekolah atau kepala tata usaha.

Dokumentasi yang dilakukan peneliti juga memperkuat temuan dari wawancara dan observasi. Pembagian tugas pokok dan fungsi pada pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang telah membantu mereka dalam menjalankan tugas-tugas mereka secara mandiri. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, pegawai tata usaha dapat lebih mudah mengetahui tanggung jawab masing-masing dan bekerja secara mandiri tanpa

terlalu banyak meminta bantuan dari pihak lain. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemandirian merupakan salah satu indikator penting dalam kinerja pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang, yang menunjukkan bahwa mereka dapat menjalankan fungsi kerja mereka secara mandiri dan efisien.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha di Mts Al-Kahfi Palembang

Dalam kinerja pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang, beberapa faktor menjadi pendukung yang mendorong efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas administratif. Pertama, terdapat kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tata usaha. Kompetensi ini meliputi aspek kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial, yang merupakan pengetahuan, nilai, keterampilan, dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan bertindak dan berpikir. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang telah memiliki kompetensi yang diperlukan, seperti tanggung jawab terhadap tugas, kemampuan berkomunikasi dengan baik, dan keterampilan manajerial untuk mengkoordinir tugas administratif. Kedua, adanya motivasi yang diberikan oleh kepala sekolah juga menjadi faktor penting. Motivasi ini memotivasi pegawai tata usaha untuk terus mengembangkan diri, bertanggung jawab atas tugas yang diberikan, dan memberikan pelayanan administrasi yang terbaik. Melalui penghargaan, pengarahan, dan semangat yang diberikan oleh kepala sekolah, pegawai tata usaha merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaiknya.

Selain faktor pendukung, terdapat juga faktor penghambat yang memengaruhi kinerja pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang. Pertama, kurangnya pelatihan bagi pegawai tata usaha menjadi salah satu faktor penghambat. Pelatihan diperlukan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugas administratif. Meskipun pelatihan bagi tenaga pendidik sudah ada, namun belum ada pelatihan khusus yang diikuti oleh pegawai tata usaha. Kedua, kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana juga menjadi faktor penghambat. Sarana dan prasarana yang lengkap, seperti komputer, laptop, dan tempat penyimpanan arsip yang memadai, sangat diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugas administratif dengan efektif dan efisien. Meskipun sudah ada upaya untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana, namun masih terdapat kekurangan, seperti kurangnya unit laptop dan keterbatasan tempat penyimpanan arsip yang mengakibatkan arsip menjadi tidak tertata rapi. Oleh karena itu, perbaikan dan

peningkatan sarana serta prasarana perlu dilakukan untuk mendukung kinerja pegawai tata usaha secara optimal di Mts Al-Kahfi Palembang.

Dengan mengidentifikasi faktor-faktor ini, langkah-langkah perbaikan dapat diambil untuk meningkatkan kinerja pegawai tata usaha di Mts Al-Kahfi Palembang. Ini termasuk menyediakan pelatihan yang lebih banyak dan terjangkau, meningkatkan motivasi melalui pengakuan dan penghargaan, memperbaharui job description dan struktur organisasi untuk lebih jelas dan relevan, serta memperbaiki sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung tugas administrasi mereka. Dengan demikian, kinerja pegawai tata usaha dapat ditingkatkan secara signifikan, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas operasional sekolah secara keseluruhan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang kinerja pegawai tata usaha di MTS Al-Kahfi Palembang, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja mereka telah cukup baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Pertama, dalam hal kualitas kerja, pegawai tata usaha telah menunjukkan pemahaman yang baik terhadap tugas-tugas mereka, seperti pencatatan buku induk siswa dan pengelolaan surat-menyurat. Namun, dari segi kuantitas kerja, masih terlihat adanya keterlambatan dalam pengiriman surat keluar dan ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dan beban kerja. Masalah ketetapan waktu juga perlu diperhatikan, terutama dalam hal pengelolaan surat-menyurat. Meskipun demikian, efektivitas penggunaan sumber daya, seperti teknologi informasi, telah menunjukkan perkembangan yang baik. Selain itu, kemandirian dalam menjalankan tugas-tugas juga terlihat dalam pembagian tugas dan fungsi pada setiap pegawai tata usaha, yang memungkinkan mereka untuk bekerja secara mandiri tanpa bantuan dari orang lain. Dalam hal faktor pendukung dan penghambat kinerja, faktor pendukung meliputi kompetensi pegawai, motivasi dari kepala sekolah dan kepala tata usaha, serta adanya struktur organisasi dan deskripsi pekerjaan yang jelas. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu diperhatikan, seperti kurangnya pelatihan yang diikuti oleh pegawai tata usaha untuk meningkatkan kompetensi mereka, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung pada tata usaha. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen sekolah memperhatikan hal-hal tersebut dengan menyediakan pelatihan yang sesuai dan memadai serta meningkatkan infrastruktur tata usaha untuk mendukung kinerja pegawai. Dengan demikian, kinerja pegawai tata usaha di MTS Al-Kahfi Palembang dapat ditingkatkan secara menyeluruh, yang pada gilirannya

akan berdampak positif pada efisiensi dan efektivitas operasional sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. P. A., & Putra, M. Y. A. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Perbekel Desa Sangsit. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 2(2), 25–34. <https://doi.org/10.51903/dinamika.v2i2.180>
- Alwi, A. M., Arsyam, M., Syam, M. N., Wekke, I. S., Hasan, & Sulaiman, U. (2023). Konsep Implementasi Kurikulum Merdeka Sekolah Penggerak di Kabupaten Polewali Mandar. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, 4(1), 1–13. <https://doi.org/10.55623/au.v4i1.168>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Dewi, L. R. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Warung Internet di Kota Singaraja Tahun 2012. *Universitas Pendidikan Ganesha*, 1–10.
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 130–146. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.10>
- Hadijaya, Y. (2012). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Perdana Publishing.
- Heri, H., & Andayani, F. (2021). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bidang Kepemudaan Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Bandung. *Neo Politea*, 1(2), 17–34. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v1i2.105>
- Hikmah, N., Tahwin, M., & Ilhami, S. D. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Guru. *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 9(2), 150. <https://doi.org/10.47686/bbm.v9i2.615>
- Ismail, F., & Sumaila, N. (2020). Implementasi Manajemen Pembiayaan dalam Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bitung, Sulawesi Utara. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1), 1–18. <https://doi.org/10.14421/manageria.2020.51-01>
- Kawengian, P. G., Taroreh, J., & M.L.Rattu, F. (2018). Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Perkantoran di SMA Negeri 1 Tondano. *Jurnal Ekonomi, Kependidikan, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(3), 1–200.
- Kurniasih, N., Muharam, H., & Entang, M. (2019). Hubungan Citra Perusahaan Dan Kualitas

- Layanan Dengan Loyalitas Pelanggan Bca Prioritas Kcu Bogor. *Magma*, 4(2), 1–16.
- Muspawi, M., & Robi'ah, H. (2020). Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 4(3), 232–239. <https://doi.org/10.17977/um025v4i32020p232>
- Pandi, A. (2022). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs. Hidayatul Muhsinin. *MUDIR: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 162–174. Diambil dari <http://ejournal.insud.ac.id/index.php/mpi/index>
- Pasaribu, A. (2017). Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah dalam Pencapaian Tujuan Pendidikan Nasional di Madrasah. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 1–13.
- Prasetyo, A., Yulianeu, Y., & Haryono, A. T. (2017). Pengaruh Corporate Image, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Bis Kota Perum Damri Semarang). *Journal of Management*, 3(3), 27–35.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Dasar Metodologi Penelitian*. Tangerang: Pascal Books.
- Prihatin, R. P., & Ahmad, I. F. (2020). Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Upaya Meningkatkan Minat Siswa Baru Di Mtsn 5 Sleman Yogyakarta. *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 173–198. <https://doi.org/10.32478/evaluasi.v4i2.381>
- Rabiah, S. (2019). Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Sinar Manajemen*, 6(1), 58–67. Diambil dari <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JSM/article/view/551>
- Sakti, D. B., Nur Iman, M. A., & Kusuma Firdausy, S. B. (2023). Potensi Keberhasilan Penerapan Just-In-Time Dalam Industri Kecil Menengah. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 1(03), 161–171. <https://doi.org/10.58812/smb.v1i03.206>
- Sutarini, N. K. D., Yudhartha, I. P. D., & Wirantari, I. D. A. P. (2024). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT PLN (Persero) UP3 Bali Timur. *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 66–77. <https://doi.org/10.61292/shkr.108>
- Taman, A., Sukirno, S., Sari, A. R., Setiawan, N., & Pustikaningsih, A. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 2(1), 99–111. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1651>
- Wijaya, E. Y., Sudjimat, D. A., & Nyoto, A. (2016). Transformasi Pendidikan Abad 21 Sebagai Tuntutan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era Global. *Prosiding Seminar*

Nasional Pendidikan Matematika, 1, 263–278. Diambil dari <http://repository.unikama.ac.id/840/32/263-278> Transformasi Pendidikan Abad 21 Sebagai Tuntutan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era Global .pdf. diakses pada; hari/tgl; sabtu, 3 November 2018. jam; 00:26, wib.

Zohriah, A., Faujiah, H., Adnan, A., & Nafis Badri, M. S. M. (2023). Ruang Lingkup Manajemen Pendidikan Islam. *Jurnal Dirosah Islamiyah*, 5(3), 704–713. <https://doi.org/10.47467/jdi.v5i3.4081>.