

UPAYA MENINGKATKAN KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI SMA NEGERI 1 PADANG TUALANG

¹Jeny Tamara, ²Hamidah D., ³Julkifli

Mahasiswa STKIP Budidaya Binjai

¹jenytamara06@gmail.com

Dosen STKIP Budidaya Binjai

²darmahamidah@gmail.com

³julkifli.ap.b1@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya meningkatkan kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di SMA Negeri 1 Padang Tualang. Kinerja tata usaha adalah salah satu kegiatan administrasi pendidikan yang berperan penting dalam sekolah. Kualitas layanan adalah peran keunggulan yang diperlukan pada setiap orang, semakin baik pelayanan yang kita berikan maka semakin baik juga kinerja kita. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa upaya meningkatkan kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di SMA Negeri 1 Padang Tualang dengan cara :1) kepala sekolah memberikan motivasi dan dukungan kepada setiap karyawan, dan memberikan pelatihan-pelatihan kepada staf tata usaha, 2) saling membantu pekerjaan sesama teman, dan saling menghormati dan menghargai dan menciptakan suasana kerja yang harmonis dan nyaman, 3) tidak menunda-nunda pekerjaan yang memang sudah menjadi tanggung jawab masing-masing. Tata Usaha SMA Negeri 1 Padang Tualang sudah memberikan pelayanan yang baik kepada tenaga pendidik, siswa, maupun masyarakat luar.

Kata Kunci : Tata Usaha, Kualitas Layanan

ABSTRACT

This study aims to determine effort to improve administrative performance on service quality at SMA Negeri 1 Padang Tualang. Administrative performance is one of the educational administration activities that play an important role in school. Service quality is the role of excellence that is needed for everyone, the better our performance will be. This study uses qualitative methods with data collection techniques of observation, interviews, and documentation. Based on the results of the study, it was found that efforts to improve administrative performance on service quality at SMA Negeri 1 Padang Tualang by :1) school principals provide motivation and support to each employee, and provide training training to administrative staff. 2) helping each other with the work of friend, and respecting and appreciating each other and creating a harmonious and comfortable work atmosphere. 3) not procrastinating on work which is already the responsibility of each Administration of SMA Negeri 1 Padang Tualang has provided good service to educators, students, and the outside community.

Keywords : Administrative, Service Quality

I. PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan adalah kerangka kelembagaan yang mana administrasi pendidikan dapat berperan mengelola organisasi dalam mencapai tujuan yang

ditetapkan. Jenjang pada tingkatan sekolah, administrasi pendidikan dapat dilihat dalam tiga jenjang tingkatan yaitu jenjang instutit merupakan tingkatan berkaitan dengan hubungan antara lembaga pendidikan dengan

lingkungan eksternal, pada jenjang manajerial merupakan tingkatan yang berhubungan dengan kepemimpinan, dan organisasi lembaga pendidikan, jenjang teknis yaitu tingkatan yang berhubungan dengan proses pembelajaran.

Tenaga administrasi terhadap institusi yaitu sekolah perlu sanggup menjalankan kegiatan-kegiatan administrasi terhadap dunia pendidikan dan menguasai kompetensi yang perlu dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah. Seperti yang tercantum dalam Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, ada beberapa kompetensi yang perlu dimiliki pada lain : kompetensi kepribadian, kompetensi social, dan kompetensi profesional dan beberapa kompetensi selanjutnya saling berkenaan pada satu bersama dengan lainnya. Karena tanpa salah satu kompetensi selanjutnya maka hasil kerja yang dihasilkan tidak akan berjalan maksimal mungkin.

Administrasi tidak saja menyangkut tata usaha, tetapi juga mulai dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pembiayaan, pelaksanaan, penyelesaian, pengawasan, penilaian, pengkomunikasian, motivasi kepemimpinan dan pengambilan keputusan (Dachnel Kamars, 2005). Kegiatan tersebut perlu dilakukan dengan cara efektif dan efisien agar dapat menunjang produktifitas sekolah (Julkifli, 2021:39).

Menurut Hamidah (2020:88) Kinerja merupakan jenjang keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas, tanggung jawab dan kemampuan dalam mencapai tujuan. Jadi kinerja merupakan penampilan kerja yang dilakukan seseorang, sedang kata performance berarti kinerja atau berarti tindakan menampilkan atau melaksanakan suatu kegiatan. Oleh karena itu, performance sering juga diartikan penampilan kerja atau perilaku kerja (Suharsaputra Uhar, 2018:166)

Menurut Ruky (2010:6) kinerja merupakan suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang dilaksanakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan.

Tata usaha dalam bahasa inggris disebut sebagai clerical works atau office clerk. Pegawai kantor melakukan tugas yang sangat bervariasi dan terbagi dalam beberapa bagian spesifik dari kantor, yang didalamnya diperlukan pengetahuan terbatas mengenai prosedur dan sistem manajemen kantor.

Menurut Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi /Madrasah bahwa Pelaksanaan Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki tugas dan kompetensi yaitu : melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, kesiswaan serta kurikulum.

Fungsi tata usaha yaitu segenap rangkaian aktivitas mencatat keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi pada konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan perusahaan.

Menurut Kotler menjelaskan bahwa layanan merupakan suatu kesatuan yang melaksanakan kesibukan menguntungkan. Ciri-ciri layanan merupakan tidak bisa diraba dan melibatkan usaha manusia atau peralatan yang disajikan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, layanan merupakan serangkaian kesibukan yang tidak bisa diraba dan terjadi sebagai akibat ada hubungan antara pemberi layanan dan yang diberi pelayanan. (Daryanto, 2019 : 135).

Kualitas layanan merupakan perencanaan pelayanan yang baik bertujuan

memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga tidak akan terjadi masalah. Artinya Pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan (Daryanto, 2019 : 53)

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di SMA Negeri 1 Padang Tualang. Peneliti mencoba untuk menerapkan jenis penelitian kualitatif. Jenis penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln seperti dikutip Meleong (2017:5) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan latar alamiah, bersama dengan maksud menafsirkan fenomena yang berlangsung dan dikerjakan bersama dengan jalur melibatkan beragam metode yang ada. Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam penelitian ini akan dideskripsikan sebuah aktivitas upaya meningkatkan kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di SMA Negeri 1 Padang Tualang Tahun Pembelajaran 2021/2022. Yang menjadi Objek dalam penelitian ini adalah Tata usaha di SMA Negeri 1 Padang Tualang, dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada sub bab ini akan dijelaskan bagaimana upaya meningkatkan kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di SMA Negeri 1 Padang Tualang berdasarkan hasil observasi terhadap proses meningkatkan kinerja tata usaha dilakukan dengan memberikan motivasi dan dukungan kepada staf tata usaha dan memberikan pelatihan-pelatihan untuk menambah ilmu dan wawasan staf tata usaha. Hal tersebut juga sejalan dengan hasil wawancara kepada staf tata usaha. Tugas yang dilaksanakan Tata Usaha pada SMA Negeri 1

Padang Tualang merupakan pencatatan tentang siswa pada awal masuk sekolah sampai siswa tersebut dinyatakan lulus pada sekolah tersebut, dari surat pendaftaran siswa, calon siswa baru, daftar nama siswa, pencatatan data siswa ke buku induk, sehingga data siswa tersimpan dengan rapi dan pada saat diperlukan data siswa lengkap.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat saya simpulkan bahwa pelaksanaan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Padang Tualang meliputi kegiatan pengadministrasian urusan siswa dari awal masuk sampai dengan pendaftaran calon peserta UAS dan UN dan siswa dinyatakan lulus dari sekolah tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa upaya meningkatkan kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di SMA Negeri 1 Padang Tualang dengan cara : kepala sekolah memberikan motivasi dan dukungan kepada setiap karyawan, dan memberikan pelatihan-pelatihan kepada staf tata usaha, saling membantu pekerjaan sesama teman, dan saling menghormati dan menghargai dan menciptakan suasana kerja yang harmonis dan nyaman, tidak menunda-nunda pekerjaan yang memang sudah menjadi tanggung jawab masing-masing. Dan memberikan pelayanan dengan baik, ramah, dan sopan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa upaya meningkatkan kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan, bahwa kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan sudah baik, dikarenakan lengkapnya fasilitas sarana dan prasarana di sekolah SMA Negeri 1 Padang Tualang. Dan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat sekolah. Pernyataan ini terbukti selama peneliti melakukan observasi, karyawan tata usaha dengan baik memberikan pelayanan kepada tenaga pendidik, siswa, dan

warga luar sekolah. Semakin baik kinerja tata usaha maka kualitas layanan akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Ayu, 2017. *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar*.
- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto, 2019. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- D. Hamidah. 2020. Implementasi Supervisi Akademik Terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 1 Kec. Padang Tualang Kab. Langkat. *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan Vol 9, No. 2*.
- Gie, The Liang, 2018. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty yogyakarta.
- Kurniawan, Budi, 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Kualitas Mahasiswa Manajemen Bisnis*. Politeknik Negeri Batam.
- Linda, 2017. *Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP N 4 Lappariaja Kabupaten Bone*.
- Mounir, 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Menteri Pendidikan Nasioanal No.24 Tahun 2008 Tentang *Standar Administrasi Sekolah/Madrasah*.
- Prihatin, eka, 2014. *Teori Administrasi Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Suhar, Saputra. Uhar, 2018. *Supervisi Pendidikan Sistem Berbasis Kinerja*. Bandung : Rafika Aditama.
- Wahyudi, Dian dan Ana, 2018. *Administrasi Hubungan Masyarakat (Pengelolaan Hubungan Masyarakat dan Korelasinya dengan Mutu Pelayanan Pendidikan Madrasah Aliyah Swasta di Kota Binjai)*. Binjai : Budidaya Binjai.

