

BAB II

Kajian Pustaka

A. Pengelolaan Tata Usaha

1. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan dalam Bahasa Inggris berasal dari kata *management*, menurut George R. Terry, pengelolaan merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui sumberdaya manusia serta sumberdaya lain. Pengelolaan dapat didefinisikan sebagai keterampilan atau kemampuan untuk memperoleh suatu hasil dalam mencapai tujuan. Dengan demikian dapat pula dikatakan bahwa manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi.¹²

Dalam makna bahasa, manajemen berarti ketatalaksanaan dan tata pimpinan. Secara etimologis, manajemen berarti ketatalaksanaan dan tata pimpinan, bisa juga manajemen berarti kepemimpinan terhadap suatu kelompok guna mencapai tujuan. Sedangkan secara terminologis manajemen berarti ilmu atau seni mengatur pemanfaatan sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya lain secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Kegiatan utama manajemen terletak dalam usaha

¹² Saifuddin, *Pengelolaan Pembelajaran Teoritis Dan Praktis*, (Yogyakarta:Deepublish. 2018). hal.54-55

administrator untuk mengatur individu-individu yang terlibat dalam suatu organisasi, sehingga memungkinkan mereka dapat menyumbangkan tenaga dan pikiran secara maksimal menuju tercapainya tujuan bersama¹³

2. Fungsi Pengelolaan

Banyak sekali fungsi manajemen, tapi dapat ditarik kesimpulan dari pendapat para ahli ada empat fungsi yang sama yakni perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan. Adapun penjelasan dari fungsi-fungsi pengelolaan tersebut adalah:

a. Perencanaan

Fungsi perencanaan adalah sebagai pedoman pelaksanaan dan pengendalian, menentukan strategi pelaksanaan kegiatan, menentukan tujuan atau kerangka tindakan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam menentukan rencana harus dilakukan secara matang dengan melakukan kajian secara sistematis sesuai dengan kondisi organisasi dan kemampuan sumber daya dengan tetap mengacu pada visi dan misi organisasi. Dalam perencanaan yang perlu diperhatikan adalah menetapkan tentang apa yang harus dikerjakan, kapan, dan bagaimana melakukannya, membatasi sasaran dan menetapkan pelaksanaan-pelaksanaan kerja untuk mencapai efektifitas maksimum melalui proses penentuan target, mengembangkan alternatif-alternatif rencana,

¹³ Mohammad Thoha, *Manajemen Pendidikan Islam Konseptual dan Operasional*, (Surabaya: Pustaka Radja, 2016) hal.2

mempersiapkan dan mengkomunikasikan rencana-rencana dan keputusan.

Muhamad Kristiawan menegaskan bahwa langkah-langkah dalam perencanaan yaitu a) menentukan dan merumuskan tujuan yang hendak dicapai; b) meneliti masalah atau menganalisis pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai; c) mengumpulkan data atau informasi-informasi yang diperlukan melakukan perencanaan; d) menentukan tahap-tahap atau tindakan yang akan dilakukan; e) merumuskan bagaimana masalah-masalah bisa terselesaikan. Perencanaan sangat penting untuk memperlancar implementasi dan evaluasi menjadi berhasil.¹⁴

Secara praktis, proses perencanaan tenaga kependidikan di sekolah sebagai berikut.

- 1) Kegiatan perencanaan meliputi :
 - a) Pengendalian, yaitu alat yang menjamin bahwa setiap saat unit organisasi mempunyai jumlah dan kualitas pegawai yang diperlukan untuk melancarkan tugas-tugas organisasi.
 - b) Pengadaan pegawai, yaitu melengkapi kekurangan tenaga dalam satu unit organisasi untuk menyelesaikan jumlahnya dan kualitasnya disesuaikan dengan kebutuhan nyata.

¹⁴ Kristiawan Muhamad, dkk. *Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta; Deepublish, 2017)
hal 24

- c) Penggunaan, yaitu rencana penggunaan tenaga dengan sebaik-baiknya, baik tenaga yang sudah maupun yang akan diadakan.
 - d) Pembinaan kepegawaian.
- 2) Perkiraan kapasitas pegawai

Perkiraan kapasitas pegawai adalah perkiraan kemampuan rata-rata seseorang pegawai untuk menyelesaikan suatu jenis pekerjaan dalam jangka waktu tertentu.

- 3) Formasi perencanaan kepegawaian

Formasi perencanaan kepegawaian adalah penentuan jumlah kualitas pegawai yang diperlukan oleh suatu unit organisasi yang diterapkan oleh pejabat yang berwenang dalam jangka waktu tertentu berdasarkan jenis sifat dan beban kerja yang harus melaksanakan tugasnya secara berdaya guna, berhasil guna, dan berkelanjutan.¹⁵

b. Pengorganisasian

Fungsi pengorganisasian diartikan sebagai kegiatan membagi tugas kepada orang-orang yang terlibat dalam kerja sama untuk memudahkan pelaksanaan kerja. Pelaksanaan fungsi pengorganisasian dapat memanfaatkan struktur yang sudah dibentuk dalam organisasi. Artinya, deskripsi tugas yang akan dibagikan adalah berdasarkan tugas dan

¹⁵ Sri Minarti, Manajemen Sekolah. Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hal.137

fungsi struktur yang ada dalam suatu organisasi. Pengorganisasian suatu tugas dapat memperlancar alokasi sumber daya dengan kombinasi yang tepat untuk mengimplementasikan rencana. Dalam pengorganisasian, terdapat beberapa langkah yang harus diperhatikan, antara lain menentukan tugas-tugas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi, membagi seluruh beban kerja menjadi kegiatan-kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh perorangan atau kelompok, menggabungkan pekerjaan para anggota dengan cara yang rasional dan efisien, menetapkan mekanisme untuk mengkoordinasikan pekerjaan dalam satu kesatuan yang harmonis, melakukan monitoring dan mengambil langkah-langkah penyesuaian untuk mempertahankan serta meningkatkan efektifitas.

c. Penggerakan

Penggerakan (*actuating*) adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya hubungan terhadap bawahan untuk dapat mengerti dan memahami pembagian pekerjaan yang efektif dan efisien. *Actuating* adalah bagian yang sangat penting dalam proses manajemen. Berbeda dengan ketiga fungsi lain (*planning, organizing, controlling*), *actuating* dianggap sebagai intisari manajemen, karena secara khusus berhubungan dengan orang-orang

Sementara itu, aktivitas penggerakan juga ada hubungannya dengan perilaku kepemimpinan dalam organisasi. Andrew Halpan sebagaimana yang dikutip Robert Owens menggambarkan perilaku kepemimpinan

pengawas sekolah ada dua. Pertama, *Initiating Structure*. Prilaku kepemimpinan pengawas sekolah yang menggambarkan hubungan hubungan antara pemimpin dan anggota kelompok kerjanya, dalam upaya membangun pola organisasi termasuk komunikasi dan prosedur prilaku. Dengan kata lain, prilaku kepemimpinan ini merupakan prilaku yang berorientasi pada tugas (*task oriented*) yaitu gaya kepemimpinan yang lebih menaruh perhatian pada struktur tugas, penyusunan rencana kerja, penetapan pola kerja, dan prosedur pencapaian tujuan. Kedua, *Consideration* yaitu, prilaku kepemimpinan yang menggambarkan dan merujuk pada indikasi: persahabatan, saling percaya, hangat, saling hormat menghormati antara pemimpin dan staf. Jadi prilaku kepemimpinan ini berorientasi pada hubungan *manusia (human relation orientet)*, yaitu gaya kepemimpinan yang lebih menaruh perhatian pada hubungan kesejawatan, kepercayaan, penghargaan, kehangatan dan keharmonisan hubungan antara pimpinan dengan bawahan.¹⁶

d. Pengawasan

Pengawasan adalah proses penentuan apa yang dicapai. Berkaitan dengan standar apa yang sedang dihasilkan, penilaian pelaksanaan serta bilamana perlu diambil tindakan korektif. Ini yang memungkinkan pelaksanaan dapat berjalan sesuai rencana, yakni sesuai dengan standar yang diharapkan. Tujuan pengawasan menurut konsep sistem adalah

¹⁶ Suhadi Winoto. Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan, (Yogyakarta; Bildung 2020) hal.70

membantu mempertahankan hasil atau *output* yang sesuai dengan syarat-syarat sistem. Artinya dengan melakukan kerja pengawasan, diharapkan dapat mencapai kualitas produk organisasi berdasar perencanaan yang telah ditetapkan, sehingga konsumen atau *stakeholders* menjadi puas. Pengawasan yang dibuat dalam fungsi manajemen sebenarnya merupakan strategi untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan dari segi pendekatan rasional terhadap keberadaan input, jumlah dan kualitas bahan, staf, uang, peralatan, fasilitas, dan informasi, demikian pula pengawasan terhadap aktivitas penjadwalan dan ketepatan pelaksanaan kegiatan organisasi, sedangkan yang lain adalah pengawasan terhadap output (standar produk yang diinginkan)¹⁷

Secara sederhana bentuk pengawasan dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, pengawasan pendahuluan. Pengawasan pendahuluan dirancang untuk mengantisipasi penyimpangan-penyimpangan dari standar yang sudah ditentukan. Kedua, pengawasan saat pelaksanaan kegiatan berlangsung. Pengawasan ini merupakan bentuk pelaksanaan pengawasan berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan. Dalam praktek penyelenggaraan pendidikan di sekolah, bentuk dari pengawasan ini adalah monitoring yang berupa supervisi. Ketiga, pengawasan umpan balik (*feedback control*). Pengawasan umpan balik

¹⁷ Muhamad Kritiawan, dkk. *Manajemen Pendidikan*. (Sleman: Deepublish, 2017) hal 24-

merupakan pengawasan setelah suatu kegiatan yang ditetapkan dalam perencanaan dilaksanakan.¹⁸

3. Unsur Unsur Pengelolaan

Unsur-unsur pengelolaan atau unsur-unsur manajemen secara sederhana dapat dimaknai sebagai suatu elemen pokok yang harus ada di dalamnya, dimana manajemen tidak akan sempurna bahkan tidak dapat dikatakan sebagai manajemen tanpa kehadiran dari elemen-elemen pokok tersebut. Dengan kata lain, bahwa manajemen tersusun atas elemen-elemen pokok tersebut yang menjadi satu kesatuan dan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya.

Menurut George R. Terry bahwa ada enam unsur pokok yang terkandung dalam manajemen, diantaranya:

- a. *Men and women* (manusia/orang).
- b. *Materials* (material).
- c. *Machines* (mesin).
- d. *Methods* (metode/cara).
- e. *Money* (uang).
- f. *Markets* (pasar)

Manusia merupakan unsur yang paling penting dan tidak dapat digantikan oleh unsur lainnya. Manusia memiliki pikiran, harapan, serta gagasan yang

¹⁸ Suhadi Winoto. Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan,(Yogyakarta; Bildung 2020) hal.170

sangat berperan dalam menentukan keterbedayaan unsur lainnya. Dengan kualitas manusia yang mumpuni, manajemen akan berjalan secara maksimal, dan sebaliknya dengan kualitas kemampuan manusia yang tidak baik, maka manajemen juga akan banyak mengalami hambatan dan kegagalan dalam pencapaian tujuan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas manusia dinilai penting dan harus senantiasa dilakukan, agar dalam penerapan manajemen, baik dalam komunitas (organisasi) maupun dalam konteks personalitas berjalan sebagaimana yang diharapkan.¹⁹

4. Tata Usaha

Pengertian *Administratie* yang dikenal luas di Indonesia ialah Tata usaha. Oleh karena itu, sampai sekarang di Indonesia istilah “Administrasi” masih sering diartikan sebagai tata usaha atau pekerjaan tulis-menulis, catat mencatat. Tata usaha ialah suatu pekerjaan yang sifatnya mengatur segala sesuatu pekerjaan yang berhubungan dengan pekerjaan tulis-menulis, surat-menyurat dan mencatat/membukukan setiap perubahan atau kejadian yang terjadi di dalam organisasi, maka dapatlah dimengerti bahwa pengertian administrasi dalam arti sempit meliputi perbuatan tulis-menulis, catat mencatat, yang kesemuanya merupakan kegiatan penyediaan bahan keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Kegiatan-kegiatan yang demikian itu dalam sehari-hari telah lazim dipergunakan istilah “Tata Usaha”. Tata Usaha Sekolah/Pendidikan merupakan seluruh proses

¹⁹ Abd. Rohman. Dasar Dasar Manajemen. (Malang: Intelegensia Media, 2017) hal.12

kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh, serta membina kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis menulis di sekolah, agar pembelajaran semakin efektif dan efisien untuk membantu tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.²⁰

Dari keterangan diatas dapat dijabarkan kegiatan ketatausahaan merupakan kegiatan yang menggambarkan sebagian kecil dari keseluruhan proses administrasi yang sesungguhnya. Administrasi merupakan rangkaian kegiatan-kegiatan yang dikerjakan oleh sejumlah personal dan kelompok di dalam suatu ruangan yang dilengkapi dengan kursi, meja serta sekumpulan kertas-kertas dan berkas-berkas yang berisi berbagai keterangan pekerjaan. Secara formal, tata usaha merupakan rangkaian kegiatan yang dijadikan sebagai proses pengendalian dan pengelolaan usaha kerjasama yang dikerjakan oleh sekelompok manusia untuk mencapai suatu tujuan yang disepakati bersama dan ditentukan sebelumnya.²¹

Bidang tata usaha sekolah meliputi:

- a. Organisasi dan struktur pegawai tata usaha.
- b. Anggaran belanja keuangan sekolah.
- c. Masalah kepegawaian dan personalia sekolah.
- d. Keuangan dan pembukuan.
- e. Korespondensi/surat-menyurat.

²⁰ Sohiron. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. (Pekanbaru: KDT, 2015) hal.3-4

²¹ Hasbiyallah dan Mahlil Nurul Isan. *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Islam*. 2019. hal.2

- f. Masalah pengangkatan, pemindahan, penempatan, laporan, pengisian buku induk, rapor, dan sebagainya²²

Ruang lingkup tata usaha sekolah meliputi:²³

- a. Pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian
- b. Pelayanan administrasi urusan keuangan
- c. Pelayanan administrasi urusan data dan informasi
- d. Pelayanan administrasi urusan surat menyurat dan arsip.

5. Tugas Tata Usaha

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- a. Melaksanakan AdministrasiKepegawaian
 - 1) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenagakependidikan
 - 2) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
 - 3) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian

²² Rosmiaty Azis. *Pengantar Administrasi Pendidikan*. (Yogyakarta: Sibuku, 2016) hal.11

²³ Hilal Mahmud. *Administrasi Pendidikan Menuju Sekolah Efektif*. (Makasar: Aksara Timur, 2015) hal.16

- 4) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
- 5) Melaksanakan registrasi dan kearsipan
- 6) Menyiapkan format-format kepegawaian
- 7) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai
- 8) Menyusun laporan kepegawaian
- 9) Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian
- 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian
- 11) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian

b. Melaksanakan Administrasi Keuangan

- 1) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal
- 2) Membantu pimpinan mengatur arus dana
- 3) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan
- 4) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan
- 5) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan

c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana

- 1) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
- 2) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana

- 3) Mengadakan sarana dan prasarana
- 4) Menginventarisasikan sarana dan prasarana
- 5) Mendistribusikan sarana dan prasarana
- 6) Memelihara sarana dan prasarana
- 7) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana
- 8) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala
- 9) Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana
- 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana
- 11) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarana dan prasarana

d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

- 1) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah
- 2) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan(stakeholders)
- 3) Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat
- 4) Mempromosikan sekolah/madrasah
- 5) Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
- 6) Melayani tamu sekolah/madrasah
- 7) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat

- 8) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
- 1) Menerapkan peraturan kesekretariatan
 - 2) Melaksanakan program kesekretariatan
 - 3) Mengelola surat masuk dan keluar
 - 4) Membuat konsep surat
 - 5) Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah
 - 6) Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - 7) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi persuratan
- f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
- 1) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
 - 2) Membantu mengatur rasio peserta didik perkelas
 - 3) Mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik
 - 4) Membuat data statistik pesertadidik
 - 5) Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik
Mendokumentasikan program kerja kesiswaan
 - 6) Mendokumentasikan program pengembangan diri
 - 7) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi

- g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum
- 1) Mendokumentasikan standarisasi
 - 2) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
 - 3) Mendokumentasikan silabus
 - 4) Menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar
 - 5) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran
 - 6) Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan
 - 7) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah
 - 8) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan.²⁴

B. Kualitas Pelayanan Pegawai

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata kualitas dalam bahasa Inggris berarti *quality*, dan kata ini berasal dari Bahasa Latin yaitu *qualitas* yang berarti standar tertinggi suatu sifat kebaikan. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas atau mutu adalah ukuran baik buruk suatu benda, keadaan, taraf, derajat, kepandaian dan sebagainya. Kualitas atau mutu di pendidikan diartikan sebagai derajat keunggulan dan pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk mendapatkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik

²⁴ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

yang lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan suatu program tertentu²⁵

Mutu dapat digunakan sebagai suatu konsep yang secara bersama-sama absolut dan relatif. Mutu dalam pengertian absolute beranggapan bahwa mutu merupakan suatu keindahan, kebenaran, kemewahan, dan suatu idealisme yang tidak dapat ditawar. Sedangkan mutu dalam pengertian relatif memandang bahwa mutu bukan merupakan atribut produk atau layanan, melainkan sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut. Produk atau layanan yang bermutu dalam konsep relatif tidak harus mahal, eksklusif, cantik, atau spesial tetapi ia harus asli, wajar, dan familiar.²⁶ Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

2. Karakteristik Pelayanan

Tjiptono mengemukakan empat karakteristik pokok dari jasa/pelayanan sebagai berikut :

- a. *Intangibility* Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* ini sendiri memiliki 2 (dua) pengertian, yaitu:

²⁵ Arbangi, dkk. *Manajemen Mutu Pendidikan*. (Jakarta: Kencana, 2016) hal.83

²⁶ Jamaluddin. *Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan*. (Jambi: Pusaka, 2017) hal.1

- 1) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa,
 - 2) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.
- b. *Inseparability* Bahwa jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c. *Variability* Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan nonstandardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Ada 3 (tiga) faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa, yaitu kerjasama atau partisipasi pengguna layanan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pengguna layanan, dan beban kerja perusahaan.
- d. *Perishability* Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Setiap penerima layanan jelas menghendaki kepuasan dari produk layanan yang diterimanya. Birokrasi dan Pelayanan Publik Kepuasan para penerima layanan ini merujuk pada ciri-ciri atau atribut pelayanan seperti berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain²⁷

3. Pengertian Pegawai

Pegawai atau Staf adalah Personil yang bertugas melaksanakan pekerjaan secara langsung di bidang-bidang yang telah ditentukan dalam unit kerjanya.²⁸ Pegawai pada suatu sekolah ialah semua manusia yang tergabung di dalam kerja sama suatu sekolah untuk melaksanakan tugas-tugas dalam mencapai tujuan pendidikan. Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Dilihat dari jabatannya, tenaga kependidikan ini dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yakni: tenaga struktural, tenaga fungsional, dan tenaga penyelenggaraan pendidikan.²⁹ Tenaga struktural merupakan tenaga pendidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum (pimpinan) yang bertanggung jawab baik langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan. Tenaga fungsional merupakan tenaga

²⁷ Rahman Mulyawan. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. (UNPAD Press, 2016) hal. 47

²⁸ Yusuh Hadijaya. *Administrasi Pendidikan*. (Medan: Perdana Mulya Sarana, 2012) hal.8

²⁹ . Undang-Undang tentang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003

kependidikan yang menempati jabatan fungsional yakni jabatan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya mengandalkan keahlian akademis kependidikan.³⁰

Pegawai sebagai pekerja atau *worker*, mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang atasan untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

C. Penelitian Terdahulu.

Berdasarkan penelusuran peneliti terhadap penelitian terdahulu, peneliti menemukan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan judul yang diambil oleh peneliti “Pengelolaan Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai di SMP 1 Negeri Kalidawir” diantaranya sebagai berikut.

1. Penelitian yang berjudul Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar yang dilakukan oleh Ayu Agustina (2017). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan pembahasannya menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana subjek penelitiannya adalah kepala madrasah, ketua tata usaha, orang staf tata usaha, orang guru, dan siswa di MTsN Cot Gue Aceh Besar. Hasil penelitian ini bahwasanya terdapat banyak kendala dihadapi pada saat

³⁰ Rosmiaty Aziz. *Pengantar Administrasi Pendidikan* (Yogyakarta: Sibuku, 2016) hal.16

memberikan layanan, kendala yang dihadapi pegawai seperti kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi guru/siswa, banyaknya beban kerja yang sedikit/singkat dan terlambatnya respon yang ditunjukkan oleh guru/siswa pada saat pegawai tata usaha menjelaskan apa yang mereka butuhkan. Perbedaan penelitian keduanya yaitu penelitian Ayu Agustina menggunakan penelitian kualitatif dan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.³¹

2. Skripsi Oleh Heri Wiyanta yang berjudul Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Pendidikan di SMA Negeri 1 Pleret Bantul Yogyakarta, 2016.

Tujuan penelitiannya adalah mengetahui kepemimpinan dan peran kepala tata usaha di SMA Negeri 1 Pleret Bantul Yogyakarta secara menyeluruh. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian bahwa kepemimpinan kepala tata usaha di SMA 1 Pleret Bantul adalah mengedepankan musyawarah atau kepemimpinan yang demokratis. Namun kepala tata usaha kurang tegas terhadap tenaga kependidikan di SMA 1 Pleret Bantul. Untuk kinerja tenaga kependidikan ada bermacam-macam ada yang rajin dan ada yang tidak rajin. Untuk tenaga kependidikan yang sudah lama atau sudah mau pensiun kinerjanya menurun sedangkan yang tenaga kependidikan baru kinerjanya meningkat. Namun kepala tata usaha mendapatkan kendala untuk memberikan pelatihan bagi tenaga kependidikan

³¹Ayu Agustina. *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh*. 2017

yang lama ataupun yang baru. Akan tetapi apabila ada pelatihan dari pemerintah kabupaten Bantul, kepala tata usaha mengirimkan tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan tersebut.³²

3. Skripsi oleh Armaya yang berjudul *Pengelolaan Tata Usaha dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues*

Tujuan dari penelitian skripsi ini untuk mengetahui bagaimana pengelolaan tata usaha sekolah di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues, untuk mengetahui pelaksanaan tata usaha dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues dan untuk mengetahui kendala pengelolaan tata usaha dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, pengelolaan tata usaha sekolah dengan melakukan rapat dan musyawarah untuk menyusun sebuah perencanaan dalam tata usaha sekolah terkait data guru, siswa, dan segala sesuatu yang menyangkut tentang data sekolah, serta menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik antara kepala sekolah, pegawai tata usaha, dan guru. Kedua, pelaksanaan pengelolaan tata usaha sekolah telah terlaksanakan dengan baik di antaranya pelaksanaan administrasi kepegawaian, pelaksanaan administrasi keuangan, administrasi

³² Heri Wiyanta. *Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Pendidikan di SMA Negeri 1 Pleret Bantul Yogyakarta*, 2016.

sarana dan prasarana, administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, administrasi persuratan dan kearsipan, administrasi kesiswaan dan administrasi kurikulum. Ketiga, kendala dalam pengelolaan tata usaha sekolah yaitu kurangnya kedisiplinan pegawai tata usaha sekolah, kurangnya kesadaran pegawai tata usaha sekolah dalam bekerja, sering menunda-nunda pekerjaan yang diberikan oleh kepala sekolah, dan pelayanan yang tidak maksimal.³³

4. Skripsi oleh Muhammad Sakowi Amin yang berjudul *Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTS Nahlatusy Sayung Demak*
Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahlatusy Syubban Sayung Demak. Hasil penelitiannya adalah implementasi dapat dikatakan telah dapat memenuhi SPM, terkecuali dalam aspek sarana dan prasarana masih belum memenuhi standar karena minimnya lahan yg tersedia. Dalam kaitannya dengan usaha dan upaya pembelajaran. Perencanaan sarana prasarana di MTS Nahlatusy Sayung Demak selalu melihat kebutuhan kantor maupun pendidikan. MTS Nahlatusy Sayung Demak tidak harus menambahkan sarana prasarana yang baru, tetapi tetap mengoptimalkan sarana prasarana yang lama selama itu masih bisa digunakan.³⁴

³³ Armaya. *Pengelolaan Tata Usaha dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues*. 2020

³⁴ Muhammad Sakowi Amin. *Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTS Nahlatusy Sayung Demak*. 2015

5. Skripsi oleh Liza Zulaini yang berjudul *Pengelolaan Tenaga Kependidikan Dalam Pembagian Job Description di Pesantren Darul Ihsan Siem Aceh Besar*.

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui pengelolaan tenaga kependidikan dan pengklasifikasian tugas tenaga kependidikan di Pesantren Darul Ihsan. Jenis pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan tenaga kependidikan dalam pembagian *job description* di Pesantren Darul Ihsan Siem Aceh Besar, secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, adapun pelaksanaannya meliputi perencanaan, pembinaan dan pengembangan, penilaian dan pemberhentian tenaga kependidikan. Pengklasifikasian tugas tenaga kependidikan dilakukan dengan mengidentifikasi pekerjaan pegawai, pertanggungjawaban hasil pekerjaan, dan spesifikasi pekerjaan. Hasil penelitian ditemukan bahwa pengelolaan tenaga kependidikan dalam pembagian *job description* secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik dimana dalam perencanaan ini dilakukan dengan musyawarah dan melihat kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas.³⁵

6. Skripsi Oleh Fildzah Nurfadlilatur Rohmah yang berjudul *Strategi Kepala Tata Usaha dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar*

³⁵ Liza Zulaini . *Pengelolaan Tenaga Kependidikan Dalam Pembagian Job Description di Pesantren Darul Ihsan Siem Aceh Besar*.2018

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar. Untuk mengetahui implementasi strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar. untuk mengetahui apa saja hasil implementasi strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar dengan menggunakan analisis pekerjaan dan analisis jabatan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tenaga kependidikan sudah menunjukkan kerja yang baik dalam memberikan layanan, namun belum 100% tetapi lebih kurang 90% sudah bekerja membrikan laynan yang baik untuk kepuasan guru, murid atau pihak yang berkepentingan.³⁶

³⁶ Fildzah Nurfadlilatur Rohmah. *Strategi Kepala Tata Usaha dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar*. 2019

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti | Judul | Hasil Penelitian | Perbedaan | Persamaan |
|----|--------------|--|--|--|---|
| 1 | Ayu Agustina | Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar | Terdapat banyak kendala dihadapi pada saat memberikan layanan, kendala yang dihadapi pegawai seperti kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi guru/siswa, banyaknya beban kerja yang sedikit/singkat dan terlambatnya respon yang ditunjukkan oleh guru/siswa pada saat pegawai tata usaha menjelaskan apa yang mereka butuhkan. | Peneliti dalam penelitian ini memfokuskan dalam mencari kendala yang dihadapi pegawai tata usaha dalam melayani pelanggan. | Penelitian ini fokus dengan kualitas layanan kinerja pegawai tata usaha |
| 2 | Heri Wiyanta | Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Pendidikan di SMA Negeri 1 Pleret Bantul Yogyakarta. | Kepemimpinan kepala tata usaha di SMA 1 Pleret Bantul adalah mengedepankan musyawarah atau kepemimpinan yang demokratis. Namun kepala tata usaha kurang tegas terhadap tenaga kependidikan di SMA 1 Pleret Bantul. Untuk kinerja tenaga kependidikan ada bermacam-macam ada yang rajin dan ada yang tidak rajin. Untuk tenaga kependidikan yang sudah lama atau sudah mau pensiun kinerjanya menurun sedangkan yang tenaga kependidikan. | Peneliti dalam penelitian ini memfokuskan dalam peran seorang kepala tata usaha dalam meningkatkan kinerja | Penelitian ini fokus dengan kualitas layanan kinerja pegawai tata usaha |

| No | Peneliti | Judul | Hasil Penelitian | Perbedaan | Persamaan |
|----|----------------------|--|---|---|---|
| 3 | Armaya | Pengelolaan Tata Usaha dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues | Pengelolaan tata usaha sekolah dengan melakukan rapat dan musyawarah untuk menyusun sebuah perencanaan dalam tata usaha sekolah terkait data guru, siswa, dan segala sesuatu yang menyangkut tentang data sekolah, serta menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik antara kepala sekolah, pegawai tata usaha, dan guru. dan pelaksanaan pengelolaan tata usaha sekolah telah terlaksanakan dengan baik. | Peneliti dalam penelitian ini memfokuskan dalam meningkatkan pelayanan administrasinya | Penelitian ini fokus dengan pengelolaan tata usaha dalam meningkatkan pelayanan |
| 4 | Muhammad Sakowi Amin | Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTS Nahlatusy Sayung Demak | Implementasi dapat dikatakan telah dapat memenuhi SPM, terkecuali dalam aspek sarana dan prasarana masih belum memenuhi standar karena minimnya lahan yg tersedia. Dalam kaitannya dengan usaha dan upaya pembelajaran. Perencanaan sarana prasarana di MTS Nahlatusy Sayung Demak selalu melihat kebutuhan kantor maupun pendidikan. | Peneliti lebih menekankan pada pengelolaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pegawai | Penelitian ini fokus dengan tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan |

| No | Peneliti | Judul | Hasil Penelitian | Perbedaan | Persamaan |
|----|------------------------------|--|---|--|--|
| 5 | Liza Zulaini | Pengelolaan Tenaga Kependidikan Dalam Pembagian <i>Job Description</i> di Pesantren Darul Ihsan Siem Aceh Besar. | Pengelolaan tenaga kependidikan dalam pembagian <i>job description</i> keseluruhan sudah berjalan dengan baik dimana dalam perencanaan ini dilakukan dengan musyawarah dan melihat kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas. | Peneliti dalam penelitian ini memfokuskan dalam pembagian <i>job description</i> | Penelitian ini fokus dengan pengelolaan tenaga kependidikan atau kepegawaian |
| 6 | Fildzah Nurfadlilatur Rohmah | Strategi Kepala Tata Usaha dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar | Perencanaan strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar dengan menggunakan analisis pekerjaan dan analisis jabatan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tenaga kependidikan sudah menunjukkan kerja yang baik dalam memberikan layanan, | Peneliti focus ke perencanaan strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan | Penelitian ini fokus dengan meningkatkan kualitas layanan kinerja pegawai tata usaha |

Dari deskripsi masing-masing penelitian terdahulu serta penyajian tabel komparasi diatas, dapat disimpulkan bahwa yang membedakan dari penelitian Pengelolaam Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir ini adalah berfokus pada peningkatan layanan yang

dilakukan pegawai kepada pelanggan dari dalam sekolah maupun luar sekolah, dimana dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pasti memerlukan pengelolaan tata usaha yang baik, yang mana dapat memeberikan pelayanan prima bagi pelanggan pendidikan.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan sekarang adalah penelitian pertama yang dilakukan oleh Armaya berfokus pada Pengelolaan Tata Usaha dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues. Dalam hal ini posisi peneliti diantara penelitian terdahulu adalah letak penelitian berbeda dan subjek penelitian. saya lakukan fokus penelitiannya pada Pengelolaam Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir

D. Kerangka Berfikir

Paradigma merupakan perspektif riset yang digunaka peneliti yang berisi bagaimana cara pandangan peneliti melihat realita, bagaimana mempelajari fenomena, cara-cara yang digunakan dalam penelitian dan cara-cara yang digunakan dalam menginterpretasikan temuan. Dalam konteks desain penelitian, pemilihan paradig penelitian menggambarkan pilihan suatu kepercayaan yang akan mendasari dan memberi pedoman seluruh proses penelitian. Paradigma penelitian menentukan masalah apa yang dituju dan tipe penjelasan apa yang diterimanya.³⁷ Berikut merupakan alur penelitian yang

³⁷ Juliana Batubara, Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling, Jurnal Fokus Konseling, Volume 3, No. 2, 2017, hal. 102

berjudul Pengelolaan Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir.

