

**KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM LAYANAN
PENDIDIKAN DI MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI 5
MUARO JAMBI**

SKRIPSI



**BUDIMAN
NIM. 203180043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
TAHUN 2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM LAYANAN
PENDIDIKAN DI MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI 5
MUARO JAMBI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu (S1) Dalam Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



**BUDIMAN
NIM. 203180043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
TAHUN 2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Jambi-Ma.Bulian Km.16 Simp.Sungai Duren Kab.Muaro Jambi 36363

PERSETUJUAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Kode Dokumen	Kode Formulir	Berlaku Tanggal	No Revisi	Tanggal Revisi	Halaman
In. 08-PP-05-01	In.08-FM-PP-05-03	2020	R-0	-	1 dari 1

Hal : Nota Dinas

Lampiran : -

Kepada

Yth. Ibu Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Di – Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara;

Nama : Budiman

NIM : 203180043

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami harapkan agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Jambi, Oktober 2022

Mengetahui,
Pembimbing I



Dr. Najmul Hayat, S.Ag, M.Pd.I
NIP.197207011997031003



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Jambi-Ma.Bulian Km.16 Simp.Sungai Duren Kab.Muaro Jambi 36363

PERSETUJUAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Kode Dokumen	Kode Formulir	Berlaku Tanggal	No Revisi	Tanggal Revisi	Halaman
In. 08-PP-05-01	In.08-FM-PP-05-03	2020	R-0	-	1 dari 1

Hal : **Nota Dinas**
Lampiran : -

Kepada
Yth. Ibu Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Di – Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara;

Nama : Budiman
NIM : 203180043
Prodi : Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
Judul : Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami harapkan agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Jambi, Oktober 2022
Mengetahui,
Pembimbing II



Dr. Fridiyanto, M.Pd.I
NIP.198106192009121004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sesungguhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi bukan hasil karya saya sendiri atau terindikasi adanya unsur plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-perundang yang berlaku.

Jambi, Oktober 2022



Budiman

NIM. 203180043



KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN STS Jambi. Jl. Jambi-Ma-Bulian Km.16
Simp. Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

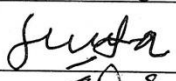





Nomor : B - 157/D-I/KP.01.2/09/2023

Skripsi dengan judul “ Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi “Yang telah dimunaqasahkan oleh sidang fakultas tarbiyah dan keguruan (FTK) UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 24 Januari 2023
Jam : 09:30 ⁹/_d selesai
Tempat : Ruang Sidang
Nama : Budiman
NIM : 203180043
Judul : Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi

Telah diperbaiki sebagaimana hasil sidang diatas dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan pengesahan perbaikan skripsi.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Ketua Sidang Dr.H. Syamsul Huda, M.Pd		12/03-2023
2.	Sekretaris Sidang Pransisko Chaniago, M.Pd		
3.	Penguji I Dr. Jamaluddin, M.Pd.I		6/3/2023
4.	Penguji II Aris Dwi Nugroho, M.Pd.I		07/3/2023
5.	Pembimbing I Dr. Najmul Hayat, M.Pd.I		06-03-2023
6.	Pembimbing II Dr. Fridiyanto, M.Pd.I		07/03/2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi

PERSEMBAHAN

Assalamu 'alaikumwarohmatullahwabarokatu.

Alhamdulillah, segalapujihanyamilikAllah SWT yang telahmemberikanrahmatbesertahidayah-Nya kepadaseluruh hamba-Nya, dan taklupasholawat dan salamkepadaRasulullah SAW, yang telahmembawakitadalamkegelapanmenujualam yang terangbenderangseperti yang kitarasakansaatini.Melaluiinisayapersembhankaryakecil yang telahsayaciptakanikepada:

Kedua orang tua yang sangatsayasayangi, yaitukepadaAyah Julizar dan Ibu Siswati yang selalumemberikandukunganmorilmaupunmateril yang tidakbisasayabalasjasa-jasanyasampaikapanpun.

Terimakasihuntuksegalapengorbanan ayah dan ibu, maafkansayabelumbisamemberikanapa-apasampaidetikini. Semogaselaludiberi Kesehatan rohani dan jasmanisertadimudahkanreszeki oleh Allah SWT. Dan taklupakepadaadikkandungsayaWawan Setiawan, Meza Aprilia dan ZahratulFitriatassegala support yang telahdiberikankepadaku. Semogapersembhanskripsiinibisamenjadi salah satuhadiahuntuk kalian.

Seterusnyakepadakawan-kawan dan semuapihak yang namanyatidakdapatsayasebutkansatupersatusemogatidakmengurangi rasa hormatsaya, yang telahmemberikanbantuando'a, morilmaupunmateril, motivasi dan banyakhallainnyasehinggabisamenyelesaikanskripsiini.

Akhir kata, terimalahpersembhankaryatuliskuini.

Wassalamu 'alaikumwarohmatullahiwabarokatu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthah Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthah Jambi

MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةًۭ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ
أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakanamalsaleh, baiklaki-lakimaupunperempuandalamkeadaanberiman, makasesungguhnyaakan Kami berikankepadanyakehidupan yang baik dan sesungguhnyaakan Kami beribalasankepadamerekadenganpahala yang lebihbaikdariapa yang telahmerekakerjakan” (Q.S. An-Nahl : 97)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ABSTRAK

Nama : Budiman
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi

Skripsi ini membahas tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi. Kinerja adalah sesuatu perlakuan menunjukkan kerja yang dilaksanakan menggunakan Tindakan kerja yang baik. Kinerja yang diinginkan tentunya sesuai yang baik sehingga memperoleh hasil yang baik juga terutama dalam layanan pendidikan di sekolah, untuk masyarakat sekolah seperti guru, siswa dan warga sekolah yang berhak menerima layanan pendidikan di sekolah tersebut. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui bentuk kinerja pegawai tata usaha dalam layanan pendidikan, kendala yang dialami dalam melakukan pelayanan pendidikan dan cara mengatasi kendala-kendala tersebut di MI Negeri 5 Muaro Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dimulai dengan Langkah observasi, wawancara dengan pihak terkait yaitu guru, pegawai TU dan kepala sekolah. Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan yang dilakukan oleh pegawai Tata Usaha yang ada di MI Negeri 5 Muaro Jambi sudah tergolong baik hanya saja belum sempurna karena masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki baik itu dari segi kinerja jamaupun sarana dan prasarana yang masih kurang memadai.

Kata Kunci : Kinerja, Layanan Pendidikan, Pegawai Tata Usaha

ABSTRACT

Name : Budiman
Study Program : Islamic Management of Education
Title : Performance of Administrative Employees in Education Services at Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi

This thesis discusses the Performance of Administrative Employees in Education Services at Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi. Performance is something that shows the work carried out using good work actions. The desired performance is certainly something good so that it gets good results, especially in educational services in schools, for school communities such as teachers, students and school residents who are entitled to receive educational services at the school. The purpose of this research is to determine the form of performance of administrative employees in educational services, the obstacles experienced in providing educational services and how to overcome these obstacles in MI Negeri 5 Muaro Jambi. This study uses a qualitative research approach with data collection techniques using observation, interviews and documentation. Starting with the observation step, interviews with related parties, namely teachers, TU employees and school principals. The results of the study can be concluded that the educational services provided by Administrative employees at MI Negeri 5 Muaro Jambi are classified as good, but not perfect because there are still some things that need to be improved, both in terms of performance and inadequate facilities and infrastructure.

Keywords: Performance, Education Services, Administrative Employees

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah pujisyukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya kepadaku. Penulis utam dalam rangka menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga Allah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun dan membawaku dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penulis skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat akademik guna mendapatkan gelar Sarjana Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini mendapat banyak masukan-masukan maupun arahan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama dari dosen pembimbing dan rekan-rekan penulis lainnya. Maka dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. H. Su'aidi Asyari, M.A, Ph.D sebagai Rektor UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Ibu Dr. Hj. Fadilah, M.Pd. I sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Ibu Dr. Risnita, M.Pd selaku Wakil Dekan I, Bapak Najmul Hayat, S.Ag, M.Pd. I selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Yusria, S.Ag, M.Pd selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
4. Bapak Dr. H. Mahmud MY, S.Ag, M.Pd. I sebagai Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Ibu Uyun Nafiah,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

M.Pd sebagai Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

5. Bapak Dr. Najmul Hayat, S.Ag, M.Pd. I sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Fridiyanto, M.Pd. I sebagai Dosen Pembimbing II yang telah

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

meluangkan waktu dan mencurahkan pikirannya demi mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang mengajar di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Seluruh staf dan karyawan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
8. Bapak Haris, S.Ag sebagai Kepala Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi.
9. Bapak Tesa, S.Pd selaku Wali Kelas IV Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam memperoleh data di lapangan.
10. Majelis guru dan karyawan serta para siswa di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi.
11. Kepada teman-teman seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terkhusus kepada MPI Angkatan 2018.

Hanya kepada Allah SWT, penulis berdoa semoga jasa baik dan pengorbanan mereka diterima sebagai amal kebaikan yang hanya mencapai ridho Allah SWT. Di dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan serta masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca sekalian, Amin ya Robbal Alamin.

Jambi, Oktober 2022



Budiman
NIM. 203180043

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Pendekatan dan Desain Penelitian	22
B. Setting dan Subjek Penelitian	22
C. Jenis dan Sumber Data	23
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Teknik Analisis Data	25
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	25
G. Jadwal Penelitian.....	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	28
	A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	28
	B. Temuan Khusus	35
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	46
	B. Saran	47
	DAFTAR PUSTAKA	xvii

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Daftar Nama-nama Guru MIN 5 Muaro Jambi.....	32
Tabel 4.2 Nama-nama Pegawai MIN 5 Muaro Jambi.....	33
Tabel 4.3 Jumlah Murid Min 5 Muaro Jambi.....	33
Tabel 4.4 Keadaan Tanah dan Bangunan di MIN 5 Muaro Jambi.....	34
Tabel 4.5 Keadaan Fasilitas di MIN 5 Muaro Jambi	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi MIN 5 Muaro Jambi	31
--	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Wawancara	64
Lampiran 2 Pedoman Observasi	67
Lampiran 3 Dokumentasi	68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan tempat belajar seseorang untuk memperoleh ilmu serta pendidikan yang layak, dengan segala prosedur yang baik. Segala bentuk administrasi baik dari segi pendataan peserta didik, guru, kurikulum, serta segala yang terkait dengan administrasi sekolah. Hal ini semuanya dikerjakan dan dilayani langsung oleh pegawai Tata Usaha (TU) yang ada di setiap sekolah. Keberhasilan suatu lembaga pendidikan atau sekolah tidak terlepas dari kinerja pegawai TU, seperti apa kinerja mereka baik itu dalam bentuk administrasi ataupun bentuk pelayanan mereka.

Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga pendidik dan kependidikan harus diarahkan dan diawasi dalam menyelesaikan kewajibannya agar tidak terjadi salah langkah dan penyimpangan. Hal ini sesuai Peraturan No. 20 Tahun 2003 pasal 39 ayat 1, setiap calon bakal di bidang pembinaan diharapkan memiliki kemampuan administrasi yang baik, pelopor dan atasan memiliki pilihan untuk menanganis semua aset yang cocok untuk mencapai tujuan hukum (UU No. 20, 2003).

Kemajuan suatu organisasi/sekolah tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan SDM di dalamnya. Salah satunya adalah cara pemeran mereka dalam menawarkan jenis bantuan kepada individu yang berada di lingkungannya (yayasan/sekolah), terutama untuk staf pengawas yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan menawarkan dukungan yang layak.

Konsep administrasi tidak hanya digunakan dalam kerangka bisnis/usaha tersebut, tetapi juga digunakan dalam ranah pendidikan. Tjiptono berpendapat bahwa kualitas bantuan yang baik memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas konsumen,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kualitas administrasi mendorong klien untuk meletakkan bidang kekuatan untuk keluardengan yayasannya.

Akibatnya memegang seperti ini memungkinkan yayasannya untuk melihat dengan hati-hati asumsi untuk klien serta kebutuhan mereka dalam Pelatihan (Abdullah, 2013: 101).

Menurut Tjiptono administrasi adalah latihan, keuntungan atau pemenuhan yang tersedia untuk dibeli. Menurut Rahmayanti yang dikutip I Wayan Aryawan, pemerintahan yang memiliki atribut kualitas tinggi disebut sebagai pemerintahan yang brilian. Sifat-sifat kualitas yang baik antara lain kenyamanan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan simpatidaristaf administrasi dalam memberikan dan menyampaikan pelayanan kepada pelanggan yang meyakinkan yang dapat segera dirasakan oleh pelanggan itu juga (I Wayan Aryawan, 2019:35).

Dalam pemberian layanan yang terbaik diperlukan penguasaan yang dapat digunakan untuk membantu mengatasi permasalahan yang terjadi, kemampuan yang dimiliki harus sesuai dengan keahlian masing-masing individu dan sesuai di mana individu tersebut ditempatkan, sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik. Namun sebuah kinerja tidak akan berjalan dengan baik tanpa dilandasi dengan skill yang dimiliki, karena ketika seseorang membutuhkan data yang sangat mendesak dan koperasi spesialis tidak memiliki penguasaan yang kuat di bidangnya maka akan membuat penerima bantuan merasa kecewa dengan bantuan yang diberikan. Ini akan membuat dampak yang buruk pada klien. Selanjutnya untuk memberikan kesan yang baik kepada klien dan bekerja pada sifat pelatihan harus ada upaya perbaikan terus-menerus yang dilakukan oleh kepala sekolah dan staf yang bekerja di dalamnya, dengan tujuan agar loyalitas konsumen tercapai dengan baik (Ayu Agustina, 2017:2-3).

Adapun bentuk pelayanan utama dalam suatu sekolah yaitu pelayanan terbaik kepada para peserta didik. Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM). Layanan dalam pendidikan sangat penting yaitu akademik dan non akademik, secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (service) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (personal service) sampai pada jasa sebagai suatu produk (Rambat dan Hamdani, 2006:5).

Menurut Tampubolon mengenai pelayanan akademik yang dikutip oleh Heslina dkk (2017:43), pelayanan akademik yang kadang-kadang disebut administrasi kurikuler, menggabungkan pedoman keilmuan, rancangan pendidikan, arahan keilmuan, praktikum, tugas akhir, penilaian termasuk perangkat seperti perpustakaan, laboratorium, dan lain-lain. Dengan demikian, pelayanan akademik merupakan administrasi yang langsung berhubungan dengan mahasiswa. Sedangkan pelayanan non akademik pada umumnya, pelayanan non akademik adalah pelayanan ekstra (ekstrakurikuler) yang diberikan oleh yayasan pendidikan untuk menggarap kemampuan siswa dan tidak terkait dengan rancangan pendidikan. Penanda yang digunakan dalam kualitas bantuan non-ilmiah menggunakan aspek-aspek utama yang dikemukakan oleh Fandi Tjiptono, khususnya pembuktiannya dan menurut Tampubolon, berkenaan dengan administrasi kepada siswa, khususnya pelayanan akademik, termasuk menciptakan minat dan hadiah, kegiatan ekstrakurikuler dan melatih *Soft skill* (Heslina, 2017:43).

Sekolah yang berkualitas baik ditentukan oleh banyak faktor seperti kepemimpinan kepala sekolah, sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran, tenaga didik yang berkompetensi dan tata usaha yang sistematis dan dikelola secara optimal (Anida Vera, 2019:2). Pelayanan adalah cara seseorang memberikan kepuasan kepada setiap kliennya, sehingga dengan pemenuhan ini dapat memberikan nama yang layak bagi suatu organisasi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kepuasan dalam menawarkan jenis bantuan menunjukkan bahwa presentasi individu dalam menawarkan jenis bantuan sudah bagus. (Ayu Agustina, 2017:1-2).

Bentuk layanan yang baik dapat memberikan bantuan kepada seseorang yang dilayani jika dalam bantuan tersebut petugas membandingkan kebebasan, kebenaran, kenyamanan dan kecepatan, dan keramah dalam bantuan yang dilakukan.

Kemudian kehadiran seorang pekerja yang menawarkan dukungan adalah awal yang dapat memberikan kesan pertama bagaimana bantuan selanjutnya akan diberikan.

Moenir dalam catatan harian Reszyi Febriani, mengungkapkan bahwa untuk dapat memberikan kepuasan kepada seseorang atau kelompok yang dilayani, pejabat dalam hal ini harus dapat memenuhi 4 syarat dasar yang harus disesifikan; (1) menjadi perhatian. (2) penyampaian yang diberikan harus sesuai dengan keinginan, sehingga cenderung diterima dan dirasakan oleh individu yang bersangkutan (3) penyampaian data harus nyaman (4) keramahan (Reszyi, 2014:607).

Kelangsungan hidup di sekolah dapat dipahami jika mereka mendapat pelayanan dari orang-orang di lingkungan sekolah, misalnya kepala sekolah, staf pengawas, dan pendidik yang memiliki kinerja yang baik dalam menyelesaikan kewajiban masing-masing. Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi penampilan perwakilan manajemen di sekolah antara lain kapasitas, kemampuan, inspirasi kerja, mentalitas, dll. Tenaga kependidikan adalah tenaga (perwakilan) yang bekerja dalam satuan pendidikan selain tenaga pendidik.

Fakultas pelatihan memiliki tugas menangani organisasi, penangan, manajemen dan administrasi serta pengembangan khusus untuk dapat membantu siklus pendidikan di unit Persekolahan (Nurul Hidayah, 2022:2).

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa Pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan –

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi



pelaksanaanoperatifuntukmencapaitujuansuatuorganisasi, menyediakanketerangan–
keteranganbagipucukpimpinanorganisasiuntukmembuatkeputusanataumelaku
kan Tindakan yang tepat, dan
membantukelancaranperkembanganorganisasiatukeseluruhan (Daryanto,
2010:109). Tata
usahaifatnyamembantuataumenunjangbagikelancaranpekerjaanpokokorganisasi,
sehingga tata usahamerupakanunsuradministrasi yang
bentuknyapelayanandalamsuatuorganisasi. Sangatdiperlukannya Kerjasama
antaraduaorang ataulebih yang
didasarkanatasrasionalitastertentuuntukmencapaitujuan yang telahdisepakati.
Kinerja pegawai Tata Usaha yang
baikangatpentinguntukdijadikanbahanpertimbangankeberhasilansuatuasekolah.
h. Pelayanan yang
baikmerupakanbagaimanacaraseseorangmemberikansesuatukepuasankepadas
etiappelanggan. Allah berfirmandidalam Al-qur’an Surah Al-Baqarah ayat
267 yang dapatdimaknaibahwa, seringterjadikesalahan dan
kesalahpahamandalammemberikanpelayanan terhadappelanggan.
Dalamsebuahlembagapendidikanatausekolah yang
menajdipelangganutamatentunyapesertadidik. Kesalahansepertiini salah
satunyatidakluputdarikerjapegawai Tata Usaha yang
belummaksimalselainterkadangada juga salah daripesertadidikitusendiri.
Makadariitu, kerjapegawai TU haruslebihbaik dan teliti agar
menciptakansuatu lembaga yang baikjauhdaripermasalahan.

Berdasarkanobservasi dan wawancarasecara non struktur yang
penelitalakukan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi,
ditemukanbahwapelayanan yang dilakukan oleh pegawai TU di
sanasudahberjalansebagaimanamestinya, sesuaidenganaturan yang diterapkan
oleh sekolahtersebutnyasajamasihadabeberapakendala yang
membuatpelayananbelummencapai kata baik. Adapun yang
menjadipermasalahantersebutadalah, sarana dan prasana di ruang Tata Usaha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

yang kurang memadai, seperti kondisi ruangan yang tidak terlalu besar, masih bergabung dengan ruangan majelis guru. Sehingga kinerja pegawai TU masih kurang leluasa. Selanjutnya pelayanan yang dilakukan terhadap peserta didik di terkendala karena ruangan yang kecil serta masih ada beberapa guru yang bisadikatakan gagap teknologi sehingga pekerjaan yang berhubungan dengan laptop memintabantuan pihak TU untuk menyelesaikan sehingga kerja TU jadi terhambat.

Makadari itu, kinerja pegawai TU juga dapat ditentukan oleh lingkungan kerja yang nyaman dan rekan kerja yang harmonis antara semua pihak. Tata usaha memiliki tugas dan peran sangat penting dalam organisasi.

Kegiatannya meliputi pengelolaan surat menurut yang dimulai menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan organisasi (Tholib Kasam, 2017:109).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji tentang “**Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi**”. Untuk memberikan gambaran dan solusi lebih lanjut untuk setiap permasalahan yang ada di dalam kinerja pegawai TU dalam layanan pendidikan di sekolah tersebut.

B. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian di dalam skripsi ini yaitu kinerja pegawai tata usaha dalam melakukan pelayanan pendidikan terhadap segala bentuk pengelolaan yang ada di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi.

C. Rumusan Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Berdasarkan latar belakang masalah di atas, Adapun yang menjad rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja pegawai Tata Usaha di MIN 5 Muaro Jambi?
2. Bagaimana cara meningkatkan kinerja pegawai Tata Usaha di MIN 5 Muaro Jambi?
3. Apa saja kendala dalam menjalankan kinerja pegawai Tata Usaha di MIN 5 Muaro Jambi?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui kinerja pegawai Tata Usaha di MIN 5 Muaro Jambi
- b. Mengetahui cara meningkatkan kinerja pegawai Tata Usaha di MIN 5 Muaro Jambi
- c. Mengetahui yang menjadi kendala dalam menjalankan kinerja pegawai Tata Usaha di MIN 5 Muaro Jambi

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan data kepada semua pihak yang terkait dengan persekolahan tentang Kinerja TU dalam melakukan pelayanan pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A Kinerja

1. Pengertian kinerja lembaga atau organisasi

Kinerja

merupakan solusi atau tercapainya atau tidak tercapainya tujuan otoritatif yang telah ditetapkan. Sebagai aturan, eksekusi dibatasi sebagai hasil individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Sesuai dengan referensi Kata Besar Bahasa Indonesia, kinerja adalah sesuatu yang dicapai atau ditunjukkan prestasi atau kemampuan untuk bekerja.

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *actual performance* yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Davis menyatakan bahwa “*performance: the outcome, or end result, are typically measured in various form of three criteria: quantity and quality of products and services* yang artinya adalah kinerja merupakan hasil atau akhir yang biasanya diukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu kuantitas dan kualitas produksi serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan (Syamsudin, 2015:26).

Menurut Moehariono (2014:95), pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program latihan atau strategi dalam memahami tujuan, sasaran, visi dan misi perkumpulan. Kinerja dapat diketahui dan diperkirakan apabila seseorang atau perkumpulan perwakilan sudah memiliki aturan atau tolak ukur normapencapaian yang ditetapkan oleh perkumpulan. Oleh karena itu, tanpa tujuan dan fokus yang telah ditetapkan dalam penilaian, sulit untuk mengetahui penampilan seseorang atau penampilan suatu organisasi jika tidak ada tolak ukur untuk menilai pencapaian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Kinerja adalah hasil yang didapat oleh asosiasi selama periode atau jangka waktu. Lebih tegas lagi Armstrong dan Nobleman mengatakan bahwa presentasi adalah konsekuensi dari pekerjaan yang memiliki bidang kekuatan untuk suatu perusahaan dengan tujuan penting dari ebuahyayasan atau asosiasi, ⁸ loyalitas konsumen dan membuat komitmen keuangan (Michael Armstrong, 2004:29).

Indra Bastian melanjutkan, kinerja adalah gambaran seberapa baik suatu kegiatan, program, atau kebijakan bekerja untuk mencapai tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi yang dituangkan dalam perencanaan strategi suatu lembaga atau organisasi (Indra, 2001: 329).

Menurut Chaizi Nasucha, kinerja suatu lembaga atau organisasi diukur dari seberapa baik lembaga atau organisasi tersebut secara keseluruhan mampu memenuhi kebutuhan yang ditetapkan masing-masing kelompok melalui upaya yang sistematis dan meningkatkan kemampuan lembaga atau organisasi tersebut untuk secara konsisten dan efektif memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan (Chaizi, 2004:107).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil dari aktivitas yang dilakukan dari sebuah lembaga atau organisasi selama ini sesuai dengan apa yang telah dikerjakan selama ini.

2. Tujuan dan Elemen Kinerja lembaga atau organisasi

Tujuan keseluruhan dari kinerja adalah untuk menumbuhkan budaya di mana individu dan kelompok bertanggung jawab untuk perbaikan terus-menerus dari proses bisnis dan peningkatan keterampilan. Untuk dapat menerapkan konsep kualitas dan kinerja profesional, kita perlu memahami apa yang harus menjadi tujuan kinerja secara keseluruhan dan spesifik (Irham, 2013:230).

Secaraterpisah,

HarmaniPasolongmenyatakanbahwakinerjaterdiridarikomponen-komponensebagaiberikut:

- a. Hasil kerjadiperolehbaiksecaraindividumaupunkolektif, mengandungmaknabahwakinerjaadalahhasilakhir yang dicapaibaiksecaraindividumaupunkolektif.
- b. Orang atauorganisasitersebutdiberiwewenang dan tanggungjawabuntukmelaksanakantugastersebut. Artinya orang atauorganisasitersebutmemilikikewenanganuntukmenindaklanjutipek erjaantersebut agar dapatdilakukandenganbenar.
- c. Pekerjaanharusdilakukansecara legal, yang berartimerekaharusmengikutiaturanketikamelaksanakantanggungjaw abindividuatauinstitusional.
- d. Tidakadakonflikantarapekerjaan dan moral atauetika. Artinya, karyatersebuttentunyaharusseuaidengan moral dan etika yang berlakuumum(Harmani, 2008:177).

3. Penilaian Kinerja

Jika misitelahdigariskan pada berbagaitingkatperencanaan, fungsimanajemenharusmelakukanlangkahselanjutnyasesuaidenganarahtujuan. Evaluasikinerjadigunakanuntukmelakukan proses implementasi yang diperlukanpengawasan.

Evaluasikinerjaadalahmetodeuntukmenentukanapakahkaryawan melaksanakantugasnyadengantepat. Sebaliknya, penilaiankaryawanadalahpenilaianmetodisataspekerjaan dan potensikaryawan. Proses menafsirkanataumenentukannilaiataukualitasdisebutpenilaian (Ayu, 2017:10).

MenurutNewstrom dan Davis, organisasidapatmenggunkantinjauankinerjauntuktujuanberikut:

- a. Meningkatkankinerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- b. Menyesuaikankompetensi
- c. Menentukantempat
- d. Kebutuhanakanpelatihan dan pengembangan
- e. Memeriksakesalahandesainpekerjaan (Liosten, 2014:27-28).

Tujuanevaluasikinerjasebagai salah satukegiatanmanajemensumberdayamanusiasangatluas.

Tujuanumemevaluasikinerjayaituuntukmeningkatkanmotivasikerja yang mempengaruhikinerjapekerjadalammelaksanakantugasnyadanmemberikanbantuankepadapekerjasehinggasetiappekerjadapatmewujudkan dan menggunakanpotensinyasecarapenuhdalampelaksanaanmisiorganisasi (Ayu, 2017:11).

SementaratujuankhususmenurutSoebagyo (2012:232) yaitumemberikaninformasi yang dapatdigunakansebagaidasaruntukpromosi, menghentikanpelaksanaanpekerjaan yang tidaktepat, menegakkandisiplin, dan menetapkanpenghargaanadalahtujuanutamadarievaluasikinerja, itu juga berfungsi sebagaiukuranuntukmengurangiataumenambahpekerjaanmelalui perencanaan sumberdaya manusia dan memberikan informasi yang dapatdigunakan karyawan sebagai umpan balik. pekerjadalammeningkatkanproduktivitasmereka di tempatkerjadenganmengatasikesalahanataukekurangan yang mungkinmereka buat.

4. Pengaruh Peran Kepemimpinan Terhadap Kinerja

MenurutpandanganTampubolon, pemimpinbertanggungjawabmewujudkanmimpisehinggadapatmembangun masa depanorganisasinya dan dikenalsebagaiarsitek dan perencana. Denganperansebagai penentu arah (*determination of direction*), seorangpemimpinakanberada di tengah. pemimpinmemilih tujuan organisasi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- menjelaskan kemandirian mereka harus diingat lingkungan eksternal masa depan. Di sinilah pentingnya visi pemimpin sebagai faktor penentu arah, yang meliputi:
- a. Pemilihan sasaran organisasi

Setelah perubahan organisasi, pemimpin memutuskan bagaimana tujuan dan sasaran organisasi, serta visinya, akan dicapai.
 - b. Penetapan uraian tugas

Pemimpin harus mampu mendefinisikan dengan jelas apa yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan.
 - c. Penyusunan prosedur kerja

Pemimpin bertanggung jawab untuk mengembangkan prosedur atau prosedur kerja yang diperlukan dan menganalisis fungsi tugas dan kegiatan yang akan dilakukan.
 - d. *Change agent* atau agen perubahan

Dalam upaya mewujudkan pencapaian visi di masa depan, pemimpin bertanggung jawab sebagai katalisator perubahan lingkungan internal, yang meliputi sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Pemimpin dengan banyak keterampilan membuat masa depan, dan mereka juga mengubah cara anggota organisasi berpikir tentang masa depan.
 - e. *Spoken person* atau jurubicara

Dalam negosiasi dengan pihak lain, pemimpin berperan sebagai penasihat sekaligus perunding visi dan organisasi. Selama visitasi tidak diterima dan diakuisertabelum menjadi milik bersama, maka tidak akan ada nilainya. Akibatnya, visi organisasi perlu diubah. dibagikan dan disepakati. Yang paling penting adalah membangun kepercayaan dengan tenaga kerja Anda saat ini (Tampubolon, 2014:107-109)



5. Hal-hal yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Jessica yang Ganidalam bukunya menjelaskan ada beberapa hal yang mempengaruhi kualitas kinerja seseorang yaitu sebagai berikut:

a. Komunikasi

Manusia membutuhkan komunikasi sebagai alat komunikasi satu sama lain. Produktivitas tergantung pada komunikasi yang baik. Tidak selalu baik untuk berkomunikasi secara terbuka dan efektif. Menurut Diwan, “masalah komunikasi yang efektif lebih besar dari sekedar mengaku skala dan kepentingan.” masalah “komunikasi adalah fenomena yang berakar” diusulkan oleh Koontz. Seperti halnya dengan sebuah organisasi, penting nya komunikasi bagai manusia tidak dapat dilebih-lebihkan. Kinerja organisasi akan meningkat melalui komunikasi yang efektif. Divisi lain dan organisasi secara keseluruhan akan menderita akibat buruknya kinerja suatu divisi. Sebaliknya, koordinasi yang buruk akan mengganggu komunikasi. mengakibatkan proses pencapaian tujuan organisasi menjadi terganggu (Jessica, 2014:15).

b. Kompensasi (Gaji)

Kompensasi dikenal menjadi faktor signifikan, tetapi secara kognitif merupakan faktor kompleks dan multidimensial terhadap kinerja seseorang. Uang tidak hanya membantu seseorang untuk memenuhi kebutuhan pokoknya, tetapi juga sebagai faktor instrumental yang memberikan kepuasan tersendiri pada kebutuhan yang lebih tinggi.

c. Promosi

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai cara oleh promosi. Ini karena ada banyak jenis promosi dan penghargaan yang berbeda. Karyawan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dipromosikan berdasarkan senioritas sering melaporkan merasa puas dengan pekerjaan mereka, tetapi kepuasan ini lebih rendah daripada karyawan yang dipromosikan didasarkan pada aspek kinerja yang buruk.

d. Supervisi

Supervisi adalah sumber penting menengahi kinerja. Faktor ini berkaitan dengan kepedulian supervisor terhadap minat dan kepentingan karyawan. Hal ini sering diwujudkan dengan melihat seberapa baik pekerjaan seseorang, memberinasi dan bantuan

e. Kelompok atau tim kerja

Kinerja dipengaruhi oleh keberadaan tim atau kelompok kerja. Pekerja individu menemukan kepuasan kerja dalam keramahan rekan kerja yang kooperatif atau anggota tim yang rendah hati. Sumber kenyamanan, dukungan, dan bimbingan bagi anggota dan orang lain disediakan oleh kelompok kerja, terutama tim yang kuat.

f. Kondisi kerja

Jika kondisi kerja baik (bersih, menarik) pegawai akan menemukan kemudahan untuk melakukan pekerjaannya, tetapi jika kondisi kerja buruk, seperti panas, berisik, dan lainnya, pegawai akan merasa menemui kesulitan untuk melakukan pekerjaan. Sebaliknya, apabila kondisi baik pegawai akan menemukan hal-hal yang baik pula (Jessica, 2014:32-33).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

B. Tata Usaha

1. Tata Usaha

Dua kata "Tata" dan "usaha", yang memiliki arti yang kurang lebih sama, membentuk administrasi. Tata adalah tatanan yang harus diikuti, dan upaya adalah bekerja keras dengan pikiran dan

energi untuk mencapai sesuatu. Oleh karena itu, menurut definisi kata, Tata Usaha adalah tatanan atau peraturan yang merupakan bagian dari proses untuk mewujudkan pekerjaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penata usaha adalah orang yang menyelenggarakan operasi bisnis, sedangkan istilah tata usaha mengacu pada penatausahaan tulisan (keuangan dan jenis tulisan lainnya) di negara, bisnis, dan tempat lain (Rufqotuz, 2013:62).

Suatu organisasi dalam melakukan kegiatannya tidak dapat dipisahkan dari bidang pemerintahan, sehingga bidang organisasi sangat penting. Pada hakekatnya bidang regulasi mempunyai tugas mengumpulkan, menangani dan menyimpan informasi, mengajukan atau melaporkan informasi otoritatif mendasar (Hadari Nawawi, 1992:54). Pelaksanaan latihan manajemen hanya untuk melacak semua yang terjadi dalam suatu asosiasi (kantor, sekolah, asosiasi, dan sebagainya) untuk digunakan sebagai data bagi pelopor. Dari sini dapat dikatakan bahwa organisasi hanyalah gerakan atau pekerjaan menyusun, mencatat, mengirim dan menyimpan data yang diselesaikan oleh berbagai fakultas di ruangan yang penuh dengan meja, kursi dan tumpukan kertas atau dokumen. yang berisi data yang berbeda (Hadari Nawawi, 1992:6)

Semua kegiatan pengelolaan surat menyurat, termasuk pengumpulan (penerimaan), pencatatan, pengelolaan, pengadaan, pengiriman, dan penyimpanan semua informasi yang diperlukan oleh organisasi, merupakan kegiatan Tata Usaha. Menurut Liang Gie, administrasi adalah seluruh rangkaian kegiatan yang mengumpulkan, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan informasi yang dibutuhkan setiap organisasi (The Liang Gie, 2000:16).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Tata Usaha atau bias disebut dengan TU merupakan suatu wadah tempat aturan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



yang ada dalam proses penyelenggaraan kerja. Dalam arti Tata Usaha adalah penataan segala yang ada di sebuah Lembaga yang nantinya ada tempat atau kantor untuk beranggunya melaksanakan segala kegiatan yang berkaitan dengan urusan lembaga tersebut

2. Tugas dan Fungsi Tata Usaha

a. Tugas tata usaha

Suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari bidang administrasi, sehingga sangat diperlukan bidang ketatausahaan. Pada dasarnya bidang ketatausahaan memiliki tugas menghimpun, mengolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan. (Hadari, 1992:54). Satu-satunya tujuan kegiatan tata usaha adalah untuk mendokumentasikan segala sesuatu yang terjadi dalam suatu organisasi (seperti kantor, sekolah, atau kelompok lain) untuk digunakan oleh seorang pemimpin sebagai informasi.

Dari pengertian tersebut disimpulkan bahwa tata usaha tidak lebih dari penulis tugas atau kegiatan, mencatat, mengirimkan informasi, dan menyimpannya dalam suatu ruangan yang penuh dengan meja, kursi, dan tumpukan dokumen atau file. yang memuat berbagai informasi. Dengan kertas itu, berbagai catatan dibuat atau informasi tertulis diterima, yang berdampak signifikan terhadap administrasi sekolah.

Sedangkan menurut Daryanto (2010:94) tata usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu:

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operasional untuk mencapai tujuan suatu organisasi
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pemimpin organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat

- 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Menurut Amiruddin (2017:132-133) Adapun yang menjadi tugas dari tata usaha adalah:

- 1) Menghimpun, yaitu kegiatan mencari informasi agar dapat diakses semua data yang belum dapat diakses, sehingga layak digunakan pada saat diperlukan. Misalnya, benar-benar melihat nomor dan alamat surat masuk, surat aktif dan surat cepat; memberikan inisial dan data nama pada surat pengantar; dan memeriksa tanda misteris surat itu.
- 2) Mencatat, yaitu kegiatan menyimpan catatan dengan berbagai data tertulis yang diperlukan agar penulis dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Misalnya mencatat surat datang, surat aktif dan surat ekspedisi pada pengangkutan surat, kartu kendali dan kedalambukurencana.
- 3) Mengolah, untuk lebih spesifik berbagai latihan yang berhubungan dengan data bertekad untuk memperkenalkannya dalam struktur yang lebih berharga. Misalnya, mengurus dengan buku ace pekerja dan pelajar; mengawasi surat yang mendekati dan aktif; berikansikap pada lembarsikap yang dapat diakses.
- 4) Menggandakan, yaitu gerakan menggandakan bilangan dengan berbagai cara dan perangkat. Misalnya menyalin surat-surat mendekati, surat aktif dan surat ekspedisi sebagai file duplikat.
- 5) Mengirim, khususnya gerak menyampaikan dengan berbagai cara dan perangkat dimulai dari satu pihak kemudian ke pihak berikutnya. Misalnya, mengirim surat tugas dan buklet kepada orang yang ditunjuk atau kepada otoritas atau organisasi yang berbeda.
- 6) Menyimpan, khususnya pindahan pengaturan atau penyingkiran dengan berba

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



gaicara dan alat di tempat tertentu dan aman. Misalnya, menyimpandokumensurat yang akandatang, aktif, dan dipercepat di pengelola file berdasarkanjenissurat.

b. Fungsi Tata Usaha

Fungsi tata usahamerupakanmemperolehcatatantentanghal-hal yang terjadidalamkuat lembagasehinggadapatdigunakansebagai bahan analisis data oleh para pemimpinketikamerekamengambilkeputusan. Manajemenmencakup tata usaha yang sistematis, yaituilmu dan senimengendalikanbagaimanamenggunakansumberdayamanusia dan sumberdayalainnyasecaraefektif dan efisienuntukmencapai suatu tujuan.

Pengelolaankegiatan tata usahaperludidukung oleh kegiatanadministrasi. Agar benar-benarefektif, makakegiatannyaharusdirencanakan, diarahkan, dikoordinasikan, dikendalikan, dan dikomunikasikan. -kegiatanadministrasiteratur, dan tertib. DalamjurnalAmiruddin, Hadari Nawawi menyebutkantugas-tugasadministrasisebagai berikut:

- 1) Penerimaan dan pencatatanmahasiswabarur
- 2) Kehadiranatau daftar hadir
- 3) Dokumentasi dan laporantentangkelasatausekolah
- 4) Terbentuknya proses pembelajaran
- 5) Agenda, arsip, dan ekspedisi
- 6) Penghapusanataupemusnahanarsip (Amiruddin, 2017:128-129).

Selainitu, tugas pokok dan fungsitenagaadministrasisekolahmenurut Nur

Aedidibagimenjadisembilantugas pokok, antara lain:

- 1) Tanggungjawabutamaurusanadministrasi
- 2) Tanggungjawabutama bendaharasekolah
- 3) Tanggungjawabutama inventaris dan peralatan
- 4) Tanggungjawabutama administrasi kepegawaian

- 5) Tanggungjawabutamaurusanadministrasikemahasiswaan
- 6) Tanggungjawabutamaadministrasikorespondensi
- 7) Tanggungjawabutamamanajemenperpustakaan
- 8) Tanggungjawabutamamanajerlaboratorium
- 9) Tanggungjawabutamaasistensekolahatauwali (Nur Aedi, 2016:115).

3. Kompetensi Tata Usaha

Sebagaimana diindikasikan oleh Pedoman Pendeta Umum No. 24 Tahun 2008 tentang Norma Bagi Staf Organisasi Sekolah/Madrasah bahwa Agen Masalah Manajerial Sekolah atau organisasi sekolah harus memiliki kikeahlian khusus yang menyertainya:

- a. sebuah. Lakukan Organisasi Staf
 - 1) Memahami perhatian utama pedoman tenaga kerja mengingat prinsip-prinsip guru dan staf instruktif
 - 2) Membantu mengatur kebutuhan guru dan sekolah
 - 3) Melakukan teknik dan komponen kepegawaian
 - 4) Menanganibukupakar resmi Request of Rank Rundown (DUK)
 - 5) Menyelesaikan pendaftaran dan pencatatan pekerja
 - 6) Siapkan struktur bisnis
 - 7) Penanganan posisi, gerakan, dan kemajuan perwakilan
 - 8) Merencanakan laporan kepegawaian
 - 9) Memesan dan menyajikan informasi/pengukuran bisnis
 - 10) Membuat administrasi kerangka data dan detail pekerja
 - 11) Menggunakan TIK untuk mengawasi kepegawaian
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan
 - 1) Membantu mengatasi biaya usaha, biaya kerja, dan biaya individu
 - 2) Membantu perintah dalam menangani perkembangan aset
 - 3) Memasukkan dan memperkenalkan informasi/pengukuran moneter
 - 4) Membuat administrasi kerangka data dan pengumuman moneter

TIK

- 5) Menggunakan TIK untuk mengawasi keuangan Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
- c. Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
 - 1) Membantu menyusun persyaratan kantor dan kerangka kerja
 - 2) Berikan kantor dan kerangka kerja
 - 3) Stok kantor dan kerangka kerja
 - 4) Menyampaikan jabatan dan rangka
 - 5) Bersaing dengan kantor dan kerangka kerja
 - 6) Selesaikan pembuangan kantor dan kerangka kerja
 - 7) Siapkan laporan tentang kantor dan kerangka kerja secara konsisten
 - 8) Mengumpulkan dan menyajikan informasi/wawasan kantor dan Yayasan
 - 9) Membuat administrasi kerangka data dan merincikan kantor dan Yayasan
 - 10) Menggunakan TIK untuk mengelola kantor dan kerangka kerja
- d. Melakukan Penyelenggaraan Hubungan Sekolah dengan Daerah
 - 1) Mengerjakan kelancaran latihan dewan sekolah/madrasah
 - 2) Membantu menyusun program komitmen mitra (mitra)
 - 3) Mendorong kerja sama dengan otoritas publik dan organisasinya daerah setempat
 - 4) Sekolah/madrasah yang maju
 - 5) Mengkoordinasikan pengejaran lulusan
 - 6) Melayani pengunjung sekolah/madrasah
 - 7) Membuat administrasi kerangka data dan mempertanggungjawabkan hubungan sekolah dengan daerah setempat
 - 8) Menggunakan TIK untuk mengatur hubungan sekolah-daerah setempat
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
 - 1) Melaksanakan pedoman kesekretariatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 2) Apakah proyek kesekretariatan
 - 3) Mengawasisurat yang mendekat dan aktif
 - 4) Membuat draf surat
 - 5) Mengerjakan berkas sekolah/madrasah
 - 6) Kontrak surat/laporan
 - 7) Rencana memberikan rincian tentang organisasi korespondensi dan pendokumentasian
 - 8) Membuat administrasi kerangka data dan menuliskan tentang organisasi dan pendokumentasian
 - 9) Menggunakan TIK untuk mengarahkan korespondensi dan pendokumentasian
- f. Lakukan Organisasi Pelajar
- 1) Membantu penerimaan mahasiswa baru
 - 2) Membantu latihan arah
 - 3) Membantu mengatur proporsiswa per kelas
 - 4) Mencatat prestasi akademik dan non skolastik
 - 5) Membuat informasi terukir bagisiswa
 - 6) Secara berkala menginventarisir program kerja peningkatan mahasiswa
 - 7) Mencatat program kerjamahasiswa
 - 8) Merekam program peningkatan diri
 - 9) Membuat administrasi kerangka data dan pengungkapan organisasi mahasiswa
 - 10) Menggunakan TIK untuk mengarahkan masalah siswa
- g. Organisasi Rencana Pendidikan Lengkap
- 1) Norma pengarsipan
 - 2) Pengarsipan materi rencana Pendidikan
 - 3) Pengarsipan prospectus
 - 4) Menyusun rancangan jadwal, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan evaluasi hasil pembelajaran
 - 5) Menyiapkan gadget pemeriksaan pengalaman Pendidikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- 6) Merekammaterites/ujian
- 7) Melaporkanpenilaianhasilbelajar oleh guru, satuanpelajaran dan otoritaspublic
- 8) Pelaporanpedomanketerampilan alumni unit Diklat
- 9) Melaporkanpedomanketerampilan alumni matapelajaran
- 10) Pelaporantindakankulminasidasar
- 11) Membantubekerjadenganpelaksanaanrencana dan jadwalpendidikan
- 12) Pengarsipanperencanaanketerampilandasaruntuksetiapmatapelajaran semester
- 13) Mencatat program pendidikan, jadwal dan contohrencana
- 14) MencatatIkhtisarPengumpulan Nilai (DKN) atau leger
- 15) Membantumenurunkandayaserapdominasibelajarmutiarailustrasi
- 16) Memesan daftar bukuwajib
- 17) Membuatadministrasikerangka data dan organisasirencanapendidikanmengungkapkan
- 18) Menggunakan TIK untukmengatur

© Pelayanan

1. PengertianPelayanan

DalamSampara Lukman, sebagaimanadikemukakan oleh Kotler dan dikutip oleh Sinambela: “Pelayananadalahrangkaiankegiatan yang terjadidalaminteraksilangsungantaraseseorangdengan orang lain,” lebihlanjutmenjelaskan “pelayananadalahsetiapkegiatan yang menguntungkanandalamsuatukelompok dan menawarkankepuasanbahkanmeskipunhasilnyatidakterikat pada produkfisik."orang lain ataumesin, dan pastikanpelanggansenang (Sinambela, 2006:4).

Ditinjaudaripengertianpelayananyaituserangkaianaktivitas yang bersifattransferan yang terjadikarenaadanyainteraksiantarakonsumendengankaryawanatauhal-hal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



lain disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan (Ratmino dan Atik, 2011:5). Berdasarkan definisinya, bantuan atau layanan adalah suatu gerakan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat (tidak dapat dihubungi) yang terjadi karena hubungan antar pembeli dan perwakilan atau hal-hal lain yang diberikan oleh organisasi pemberi layanan yang diharapkan dapat menanganisalah pembeli. /klien (Ratmintodkk, 2012: 5). Sambil menawarkan jenis bantuan kepada klien, itu harus dilakukan dengan sungguh-sungguh untuk membantu pembelian mereka, tanpa intimidasi. Dapat dipercaya dan sangat membantu, bersahabat, ramah dan membuat mereka merasa baik akan membuat klien ceria dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Berbicara tentang pelayanan tentu tidak akan terlepas kaitannya dengan mutu, karena di dalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan Pendidikan (Eka, 2011:127). Membandingkan persepsi pelanggan tentang layanan yang benar-benar mereka terima atau dengan harapan dapat membantu menentukan kualitas layanan pendidikan. Layanan dianggap berkualitas tinggi jika hasil aktual melebihi harapan. Di sisi lain, layanan mungkin berkualitas buruk jika hasil aktual lebih rendah dari yang diantisipasi. Namun, kualitas layanan dianggap memuaskan jika memenuhi atau melebihi harapan. Dengan demikian, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima berbedarikenyataan (Amirudin, 2017:6).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang ditujukan kepada seseorang atau orang banyak guna memecahkan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



meyelesaikan permasalahan yang ada sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan.

2. Bentuk-bentuk layanan

a. Layanan lisan

Administrasi lisan diselesaikan oleh pejabat di bidang periklanan, bidang administrasi manajerial, bidang administrasi data dan bidang-bidang yang tugasnya memberikan klarifikasi atau data kepada siapa saja yang membutuhkannya.

Agar administrasi lisan dapat menemukan keberhasilan yang sebenarnya sesuai dengan bentuknya, ada syarat yang harus dipenuhi oleh penghibur administrasi, yaitu:

- 1) Cari tahu masalah yang termasuk dalam lingkup kewajibannya, artinya, dengan asumsi dia menjadi pejabat di stand pameran barang pertambangan, dia harus menguasai masalah pertambangan meskipun hanya dalam ingkai.
- 2) Siapa memahami apa yang dibutuhkan dan hambatan, sesaat namuncukup jelase hingga enak bagi individu yang membutuhkan kejelasan untuk mereka
- 3) Bahka ketikasuaan tenang, Anda tidak dapat memberitahuteman Anda karena terkesantidak tertib dan mengabaikan kewajiban Anda, pengujung ragu untuk mengajukan pertanyaan dengan menyimpulkan secepatnya.

b. Layanan melalui tulisan

Menulis adalah bentuk pelayanan yang paling umum, baik dari segi peran maupun kuantitas yang diberikannya. Kecepatan penanganan masalah dan proses penyelesaiannya merupakan salah satu faktor terpenting yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan tertulis kepada para pihak (Moenir, 2006:190-191).

c. Pelayanan perbuatan

Faktor skill dan skill petugas sangat penting dalam menentukan hasil tindakan atau pekerjaan karena petugas tingkat menengah kebawah biasanya melaksanakan 70-80% pelayanan dalam bentuk tindakan. dalam kehidupan sehari-hari, jasa dan tindakan verbal seringkali tumpang tindih. Berikut ini adalah faktor-faktor keberhasilan yang mendukung tindakan ini:

- 1) Ikhlas bekerja untuk tujuan mulia, khususnya ikhlaskarena Allah semata
- 2) Dibutuhkan keterampilan khusus untuk melakukan pekerjaan itu. Akibatnya, pekerja perlu memiliki keterampilan yang diperlukan, atau jika tidak, mereka harus mendapatkan pendidikan atau pelatihan yang tepat terlebih dahulu.
 - 3) Pelaku dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi empat syarat utama agar pelayanan dapat memuaskan individu atau kelompok yang menerimanya:
 - (1) Perilaku yang pantas
 - (2) Cara penyampaian sesuatu yang berhubungan dengan apa yang seharusnya diterima oleh individu yang bersangkutan.
 - (3) Waktu pengiriman yang tepat
 - (4) Keramahan (Moenir, 2006:195-197).

d. Pelayanan Dalam Pendidikan

Menurut Aniek Indrawati (2011:25-17) Tantangan setiap bangsa menjadi semakin kompleks di era globalisasi saat ini dan kompetensi yang semakin ketat. Sumber daya manusia pada dasarnya menjadi fokus dari kesulitan tersebut. Penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas, yang akan menjadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



modal dan menjamin keberhasilan dalam menghadapi globalisasi, harus dilakukan sejak dini untuk mengantisipasi keadaan ini.

Sekolah perlu dapat melakukan sejumlah upaya di bidang pemasaran pendidikan jika ingin calon siswa memiliki kesan positif terhadapnya. Berdasarkan penelitian dan pengalaman dengan kepuasan pelanggan, sejumlah pakar pemasaran telah mengembangkan dimensi kualitas atau faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut informan, ada lima aspek utama kualitas pelayanan sebagai berikut.

1) **Kehandalan**

Kehandalan adalah kapasitas untuk melakukan sesuatu sesuai dengan harapan pelanggan dengan cara yang andal, akurat, dan konsisten. Keandalan, menurut banyak penelitian, biasanya merupakan faktor terpenting bagi penyedia layanan.

2) **Daya Tangkap (*responsiveness*)**

Daya tangkap adalah kapasitas untuk menawarkan layanan dan segera membantu pelanggan. Dalam hal ini, mereka menanggapi kebutuhan pelanggan dengan menawarkan untuk membantu atau melayani sesegera mungkin. Standar yang digunakan perlu diubah agar sesuai dengan kecepatan respon yang diinginkan pelanggan.

3) **Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan kepastian yaitu pengetahuan, keterampilan, dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat membangun kepercayaan dan mencegah pelanggan meragukan penawarannya.

4) **Kemudahan Akses (*Empaty*)**

Empaty adalah adanya rasa perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan melakukan hubungan dan

komunikasi dengan pelanggan serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggan.

5) Penampilan fisik

Penampilan fisik dimaksudkan bahwa penampilan sarana fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan personalia dan komunikasi yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan (Aniek Indrawati, 2011:25-27).

3. Upaya Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Layanan Pendidikan

Ada berbagai pendekatan yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan tingkat profesionalisme yang ditampilkan oleh karyawan di lembaga kerja. Salah satu strateginya adalah dengan menawarkan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan bidang tempat mereka bekerja. Pelatihan-pelatihan ini dirancang untuk membantukaryawan dengan cepat menguasai berbagai keterampilan kerja. Pelatihan bertujuan untuk mempersiapkan karyawan untuk bekerja sehingga mereka dapat meningkatkan kinerja penyampaian layanan mereka. Berikut adalah beberapa strategi dan tujuan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas karyawan:

- a. Metode *on the job training*, guru atau pegawai harus mempelajari pekerjaannya dengan mengamati guru atau pegawai lainnya yang sedang melakukan pekerjaan, guru atau pegawai senior memberikan pengetahuan dan pengalaman.
- b. Metode *vestibule* (balai), suatu ruangan terpisah yang disediakan untuk tempat pelatihan bagi guru atau pegawai baru, dilaksanakan dengan jumlah peserta yang banyak, dan diawasi oleh seorang instruktur.

Adapun target yang ingindiraihdalampengembangansumberdayamania di bidangpendidikanialah:

a. Produktivitas (*productivity*)

Tanpadiragukanlagibahwaproduktivitasmerupakantujuan yang pentingdariorganisasi. Melaluipengembangansumberdayamania, sebuahlembagaatauorganisasi dapatmemperbaikiproduktivitas, baiklembagaataupunkaryawannya.

b. Out putkeluaran

Tujuanakhir dari pengembangansumberdayamania adalah:

- 1) meningkatkanefisiensi
- 2) peningkataneftivitas
- 3) peningkatanproduktivitas
- 4) rendahnya tingkat perpindahan pegawai
- 5) rendahnya tingkat absensi
- 6) tingginyakepuasankerjakaryawan
- 7) tingginyakualitas pelayanan
- 8) rendahnya komplain dari pelanggan
- 9) meningkatkan kualitas lembaga Pendidikan (Mudasir, 2016:256-264).

4. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Eka Prihatin Pengukurankualitas pelayanan ini dapat dilakukan melalui dimensi-dimensi berikut:

- a. *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa.
- b. *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- c. *Knowing* *the* *customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak
 - d. *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
 - e. *Realibility*, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi penerima jasa
 - f. *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa
 - g. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa
 - h. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa
 - i. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal (Eka, 2011:127)
5. Tugas layanan administrasi sekolah
- a. Kepala sekolah
 - 1) Membuat surat petunjuk dari pimpinan
 - 2) Menjadikan badan hukum
 - 3) Menyelenggarakan organisasi staf
 - 4) Mengkoordinasi korespondensi dan pendokumentasian
 - 5) Menawarkan jenis bantuan kepada daerah/organisasi yang berbeda
 - 6) Mengeja surat pilihan dari kepala, dll
 - b. Pelaksana kegiatan administrasi kepegawaian
 - 1) Isi buku pergerakan sehari-hari
 - 2) Melakukan endorsement
 - 3) Membuat daftar partisipasi pendidik dan perwakilannya
 - 4) Membuat laporan bulanan, dll

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- c. Pelaksana kegiatan administrasi keuangan
 - 1) Berurus dengan uang tenaga kerja dan produk
 - 2) Mengawasi dana BOS dan BOP
 - 3) Membuat Visa SPPD
 - 4) Membuat proposisi kenaikan gaji secara konsisten
 - 5) Rencana menyelidik penggunaan cadangan BOS dan BOP
 - 6) Menyusun RKAS dengan kelompok, dll.
- d. Pelaksana kegiatan administrasi sarana dan prasarana
 - 1) Membuat buku pencatatan penerimaan dan pengeluaran produk stok dan non stok
 - 2) Isi buku ahli/buku kelas produk stok
 - 3) Membuat kartu stok barang dan tempat
 - 4) Melakukan penomoran stok barang, dll.
- e. Pelaksana kegiatan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat
 - 1) Mengejarkesepahaman/MOU partisipasi
 - 2) Membuat catatan
 - 3) Membuat deklarasi
 - 4) Mengungkapkan hubungan program kerja, dll.
- f. Pelaksana kegiatan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - 1) Jadwal mendekati dan surat aktif
 - 2) Melanjutkandengansikapmendekatisurat
 - 3) Membuat surat resmi
 - 4) Membuat surat ucapan selamat, brosur, tugas
 - 5) Membuat SPPD
 - 6) Mengelompokkan huruf dan ide huruf
 - 7) Membuat menit, dll.
- g. Pelaksana kegiatan administrasi kesiswaan
 - 1) Catat nilai rapor dan nilai kedalambuku kartu as siswa
 - 2) Melayani instruktur dan masyarakat umum dalam hal informasi mahasiswa
 - 3) Membuat dukung siswa
 - 4) Rekam perpindah siswa masuk dan keluar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- 5) Latihan ekstrakurikuler dan intrakurikuler
- 6) Membuat wawasan siswa
- 7) Mengumpulkan informasi siswa
- 8) Buat daftar nama siswa
- 9) Buat siswa membedakan nomor bukti, dll.
- h. Pelaksana kegiatan administrasi kurikulum
 - 1) Menyiapkan dan membuat gadget pendidik
 - 2) Merencanakan dan membuat rencana ekstrakurikuler
 - 3) Membuat ilustrasi susunan/jadwal
 - 4) Membuat keputusan
 - 5) Membuat buku diary pembelajaran
 - 6) Membuat buku rencana pertunjukan, dll.
- i. Pelaksana urusan administrasi layanan khusus
 - 1) Tenaga kebersihan
 - 2) Penjaga sekolah
 - 3) Tukang kebun
 - 4) Pesuruh
 - 5) Pengemudi
 - 6) Satpam
 - 7) Operator Dapodik

D. Studi Relevan

Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan terkait dengan layanan pendidikan pegawai Tata Usaha yaitu 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). Kepala madrasah, kepala tata usaha, dua orang staf tata usaha, dua orang guru, dan dua orang siswa kelas satu, dua, dan tiga di MTsN Cot Gue Aceh Besar merupakan subyek penelitian kualitatif ini dan pembahasannya menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut temuan penelitian ini, ada banyak tantangan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



dihadapikaryawansaattmemberikanlayanan. Tantangantersebutantara lain kurangtanggapnyapegawaidalammemahamipsikologi guru dan siswa, banyaknyabebankerja yang kecilataupendek, dan respon guru dan siswa yang terlambatketikapegawaiadministrasimenjelaskanapa yang merekabutuhkan. Perbedaanpenelitiankeduanyaterdapat pada objek dan tempatpenelitian.

2. Penelitian yang berjudul Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP N 4 LappariajaKabupaten Bone yang dilakukan oleh Linda (2017). Kesimpulan penelitianiniadalahkinerjaadministrasi yang berkualitasdilihatdaricarapelaksanaannya. Tenaga administrasi di SMP N 4 LappariajaKabupaten Bone selaluberusahauntukmelaksanakantanggungjawabnyasecaraprofesionalde nganmempertimbangkanketepatanandalambekerjasertakecepatandalammen yelesaikantugas. rangkameningkatkankualitaspelayanan. Perbedaanpenelitiankeduanyaterdapat pada objek dan tempatpenelitian.
3. Penelelitian yang berjudulPengaruh Kinerja Tata Usaha TerhadapKualitasLayanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting yang dilakukan oleh Dedek Setiawan (2019). Dalampenelitianinimetode yang digunakanadalahmetodekuantitatifdimanasampel yang digunakanadalah 128 siswa, teknikpengumpulan data menggunakanmetodeangket/angketsebagaimetodeutama. Uji validitasmenggunakankorelasi product moment dari Pearson. Sedangkan uji reliabilitasmenggunakanteknik Cronbach Alpha denganbantuan SPSS 22. Kemudianuntukmengetahuihasil data penulismenggunakanmetodeanalisisregresi linier sederhana. Hasil penelitianbahwaterdapatpengaruhpositif dan signifikanantarakerjaadministrasiterhadapkualitaspelayanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar. Perbedaanpenelitiankeduanyaterdapat pada objek dan tempatpenelitiansertametodepenelitian yang berbeda.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu mendeskripsi data-data yang diperoleh di lapangan. Informasi atau data penelitian ini berupa pemahaman terhadap makna, baik ini diperoleh dari data yang berupa interaksi sila dengan responden, maupun berupa tulisan yang diperoleh melalui data catatan-catatan resmi lainnya. Deskripsi penelitian berisikan kutipan-kutipan yang disusun dalam bentuk sebuah narasi. Rancangan penelitian yang digunakan juga merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan sesuatu dengan apa adanya (Sukardi, 2003:157).

Penelitian ini dirancang untuk mendapatkan informasi tentang kinerja pegawai Tata Usaha dalam layanan pendidikan. Selanjutnya, agar peneliti lebih tahu apa saja yang menjadikan kendala di ruangan maupun di lapangan oleh pegawai Tata Usaha di MIN 5 Muaro Jambi. Dengan mengkaji data di lapangan dan menganalisisnya dengan berbagai teori yang ada hubungannya dengan judul skripsi.

B. Setting dan Subjek Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih sebagai lokasi yang ingin diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi. Adapun yang menjadi lokasi subjek penelitian dalam skripsi ini di Desa Muaro Sebapo KM. 18 Kecamatan Mestong Kabupaten Muaro Jambi.

Yang dimaksud subjek penelitian, adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembuktian sebagai sasaran. Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini, adalah Kepala Sekolah, pegawai Tata Usaha dan siswa yang ada di MI Negeri 5 Muaro Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

Jenis dan Sumber Data

Yang dimaksudkan dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari ³² mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan (Suharsimi Arikunto, 2010:172).

Dalam bukunya Burhan Bungin mengklarifikasikan sumber data menjadi 2 macam yaitu:

1. Data Primer

Pengertian Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei) atau penelitian benda (metode observasi).

2. Data Sekunder

Pengertian Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya. Kelebihan dari data sekunder adalah waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk penelitian untuk mengklasifikasi permasalahan dan mengevaluasi data, relatif lebih sedikit dibandingkan dengan pengumpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



data primer. Kekurangandari data sekunderadalahjikasumber data terjadikesalahan, kadaluwarsaatausudahtidakrelevandapatmempengaruhihasilpenelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalampengumpulan data penulismenggunakan tekniksebagai berikut:

1. Observasi

Observasiadalahmengadakanpengamatansecaralangsungkelokasi penelitian.

Observasi berperansertadilakukan untuk mengamati obyek penelitian, seperti tempat khusus suatu organisasi, sekelompok orang atau beberapa aktivitas suatu sekolah.

Observasi adalah bagian dalam pemilihan informasi.

Persepsi menyiratkan pengumpulan informasi langsung dari lapangan.

Dalam kebiasaan subyektif, informasi tidak akan diterima di belakang meja kerja, tetapi harus keluar dari kegelapan, ketetangga, keasosiasi, ke jaringan. Informasi yang diperhatikan dapat berupa gambaran mentalitas, tingkah laku, tingkah laku, kegiatan, secara umum kerjasamadalam suatu perkumpulan atau pertemuan orang-orang dalam perkumpulan. Persepsi juga menyiratkan bahwa spesialis adabersama anggota. Jadi spesialis tidak hanya lewat begitu saja. Bersama satusama lain akan membantu ilmuwan mengumpulkan banyak data yang disembunyikan dan mungkin tidak terungkap selama pertemuan (Conny, 2010:112).

Pengamat (*observer*) dalam berlangsungnya observasi dapat berperan sebagai pengamat yang hanya semata-mata mengamati dengan tidak ikut berpartisipasi dalam kegiatan subyektif. Dalam penelitian ini pencipta memanfaatkan persepsi non-anggota, khususnya persepsi yang

menjadikan ilmu wasebagaipenontonataupengamatterhadap efeksampinga tauperistiwa yang menjadisubjekeksplorasi (Emzir, 2016:40).

2. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah “kegiatan percakapan dua pihak dengan tujuan-tujuan tertentu (Husaini Usman, 2006:73). Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkap pertanyaan-pertanyaan pada responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara pewawancara dengan responden dan kegiatannya dilakukan secara lisan. Wawancara (*interview*) digiring untuk memperoleh data, yang tidak bisa diperoleh melalui persepsi atau jajak pendapat. Ini karena para ilmuwan tidak dapat mengamati semuanya. Tidak semua informasi dapat diperoleh melalui persepsi. Oleh karena itu analisis harus mengajukan pertanyaan kepada anggota. Pertanyaan sangat penting untuk menangkap wawasan, pertimbangan, anggapan, sentimen individu tentang suatu keanehan, kejadian, kebenaran atau kenyataan. Dengan wawancara, anggota akan menyampaikan pengalaman mereka kepada analis. Narasi para anggota adalah metode untuk memahami. Ilmuwan akan memperoleh pemahaman setiap kali diinformasikan oleh orang lain.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini wawancara terstruktur yang disusun secara terperinci. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara ini peneliti lakukan kepada kepala sekolah, pegawai TU, guru dan siswa untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai Tata Usaha dalam melakukan layanan Pendidikan di MI Negeri 5 Muaro Jambi serta mencari solusi atas kendala yang ditemukan di lapangan maupun ruangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berpacatatan, transkrip buku, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 2010:236). Dokumentasi adalah catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang telah berlalu. Dokumentasi tentang individu atau pertemuan, peristiwa, atau kejadian dalam situasi bersahabat yang tepat dan terkait dengan pusat eksplorasi merupakan sumber data yang sangat berharga dalam pengujian subjektif. Arsip dapat berupa teks tersusun, barang langka, gambar, atau foto (Muri Yusuf, 2014:391).

Teknik

dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai struktur organisasi, sarana dan prasarana, serta data-data siswa yang bermasalah dalam belajar dan data-data lain yang tidak terdapat atau tidak diperoleh dari wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini peneliti akan menelaah kinerja pegawai Tata usaha dalam melakukan pelayanan Pendidikan di MI Negeri 5 Muaro Jambi.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Tahap Reduksi Data

Pakar akan mengelompokkan informasi, merangkum informasi mana yang penting dan mana yang tidak penting, karena memang tidak dapat dipungkiri bahwa semakin lama seorang analis berkecimpung di lapangan, maka semakin banyak informasi yang ada, semakin luas dan membingungkan. adalah. Konsekuensi dari informasi yang didapat di lapangan akan dikumpulkan oleh ilmuwan dan diurutkan sesuai dengan apa yang diperoleh analis di lapangan. Sesuai dengan mata pelajaran eksplorasi, para

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

ahli akan mengurangi informasi atau lebih membidik pada latihan staf yang berwibawa dalam melakukan administrasi di MI Negeri 5 Muaro Jambi, jika penting untuk menyelesaikan pertanyaan penelitian. Semua ini dilakukan para analis untuk memudahkan para ilmuwan menyelesaikan penyelidikan informasi, sehingga informasi yang didapat lebih jelas dan tidak kabur atau terlihat berbelit-belit.

2. Tahap menyajikan data

Setelah spesialis melakukan reduksi data, peneliti berikutnya akan memperkenalkan informasi, khususnya dari informasi/hasil yang didapat di lapangan dan telah dikumpulkan atau dirangkum dengan cara yang lebih jelas dan jelas, spesialis akan memberikan informasi di lapangan pengertian apa tanggapan atau konsekuensi dari apa yang telah dikatakan. Diperoleh, misalnya akibat dari persepsi, maka peneliti akan memilah persepsi mana yang

akan diorganisasikan terlebih dahulu sehingga akibat lanjut dari persepsi yang dibuat memiliki hubungan yang lebih saling terkait. Wawancara, analisis juga akan menyortir hasil dari jawaban setiap pertanyaan eksplorasi dengan set jawaban responden, serta tanggapan yang dilihat atau dilihat oleh para peneliti saat memimpin Q&A, semua dilakukan agar tanggapan yang didapat lebih terperinci, terorganisir dan efisien serta dapat menjawab pertanyaan. seluruh soal ujian. Dokumentasi yang didapat biasanya berupa gambar, perekam suara saat wawancara atau catatan/laporan lain yang berhubungan dengan latihan bantuan peraturan.

Pertunjukan informasi akan memudahkan analis untuk memahami apa yang terjadi dan dapat dengan mudah mengatur latihan lebih lanjut.

3. Penarikan Kesimpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Peneliti akan membuat penentu dari apa yang telah dilakukan spesialis dalam memperkenalkan informasi. Selanjutnya ujung-ujung yang sekarang dapat menjawab soal-soal ujian yang telah direncanakan selama ini, namun tidak menutup kemungkinan akan terjadi kesalahan antara apa yang diinginkan pelajar dengan hasil yang dipertimbangkan karena penelitian ini masih bersifat sementara dan akan terus berlanjut. Menciptakan setelah analisis berada di lapangan untuk mengarahkan penelitian. Spesialis di sini memimpin penelitian karena mereka perlu menemukan sesuatu yang baru yang belum/belum pernah diteliti oleh ilmuwan lain.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Ada 3 teknik yang dapat dilakukan dalam pemeriksaan keabsahan data:

1. Memperpanjang masa pengamatan. Hal ini memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan, bisa mempelajari kebudayaan dan dapat menguji informasi dari responden, dan untuk membangun kepercayaan para responden terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti sendiri.
2. Pengamatan yang terus menerus. Dilakukan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang diteliti, serta memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.
3. Triangulasi. Pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Triangulasi juga bisa disebut sebagai teknik pengujian yang memanfaatkan penggunaan sumber yaitu membandingkan dan mengecek terhadap data yang diperoleh. Triangulasi dilakukan dengan sumber data dan penelitian atau pengamat lain. Teknik triangulasi yang digunakan adalah teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber (wawancara dan triangulasi)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



dengan sumber berartimembandingkan dengan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

G. Jadwal Penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Minggu/Bulan																																							
		Januari 2022				Februari 2022				Maret 2022				April 2022				Mei 2022				Juni 2022				Juli 2022				Agustus 2022				September 2022				Oktober 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan judul			■																																					
2	Pembuatan proposal				■																																				
3	Pengajuan dosen pembimbing					■																																			
4	Bimbingan proposal																																								
5	Seminar proposal																																								
6	Perbaikan hasil seminar																																								
7	Riset																																								
8	Penyusunan Skripsi																																								

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum yang sah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jember
 2. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah dan Geografis

Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi iniberdiri pada tahun 1997 yang pada waktuiitu status kelembagaannyaadalahswasta, yaitu Madrasah IbtidaiyahSwasta Nurul Iman. Namun pada tahun 2000 salah satu MIN Sekernan di Sengetidipindahkanlokasinya di MIS Nurul Iman, makadalamwaktusecararesmi madrasah inimenjadi MIN Sekernan di Sebapo, Pada tahun 2004 dengan NSM yaitu 111115050004. Setelah beberapatahunberjalan, maka MIN Sekernankembaliubahnamamenjadi MIN Sebapo. Kemudian pada tahun 2018 MIN Sebapokembalidirubah Namanya oleh KanotrKementtian Agama KabupatenMuaro Jambi menjadi MIN 5 Muaro Jambi yang tepatnyaberada di Jalan Dr. Soetomo No. 42 Jambi-TempinoDesaSebapoKecamatanMestongKabupatenMuaro Jambi.

Pada perkembanganberikutnya, madrasah initergeolongdalam salah satu madrasah yang cukupberkembang di MuaroSebapo. Hal inidibuktikandenganperkembanganbakat dan kreativitasiswa dan banyaknyamasyarakat yang berminatmendidikanaknya pada madrasah ini. Oleh karenalamanya MIN 5 Muaro Jambi iniberdiri dan berkembang di MuaroSebapo, tentunyasesuaidenganaturanbirokrasibahwa madrasah initelahmengalamibeberapa kali bergantikepala Madrasah yang sekarang yang menjadiKepala Madrasah yaitu Bapak Haris, S.Agdengan status madrasah adalahakreditasi B.

2. Visi dan Misi

Adapun Visi MIN 5 Muaro Jambi adalahsebagai berikut:” Beriman, cerdas, terampil, dan berakhlak mulia” sedangkan Misinyaadalah:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a. Menanamkan sendi-sendi agama.
- b. Meningkatkan pengamalan ajaran agama.
- c. Mengefektifkan kegiatan pembelajaran.
- d. Mengoptimalkan kegiatan pembelajaran.
- e. Meningkatkan kompetensi guru.
- f. Menjalin kerja sama yang harmonis
- g. dan produktif antara sekolah, orang tua dan masyarakat.

3. Kurikulum

Kurikulum yang digunakan dalam kegiatan belajar mengajar adalah kurikulum yang ditetapkan pemerintah yaitu menggunakan kurikulum K-13. Untuk mencapai standar mutu pendidikan yang dapat dipertanggungjawabkan secara nasional, kegiatan pembelajaran di MIN 5 Muaro Jambi mengacu pada standar kompetensi lulusan yang telah ditetapkan oleh BSNP sebagai berikut:

- a. Berperilaku sesuai dengan nilai dan norma ajaran Islam secara kaffah.
- b. Mampu mengembangkan diri secara optimal dengan memanfaatkan kelebihan diri dan memperbaiki kekurangannya.
- c. Mampu menunjukkan sikap percaya diri dan bertanggung jawab atas perilaku, perbuatan, dan pekerjaannya.
- d. Berpartisipasi dalam menegakkan naturansosial.
- e. Menghargai keberagaman agama, bangsa, suku, ras, dan strata sosial ekonomi dalam tatanan global.
- f. Membangun dan mengembangkan system informasi yang logis, kritis, kreatif, dan inovatif.
- g. Menunjukkan kemampuan berpikir logis, kritis, kreatif, dan inovatif dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan.
- h. Menunjukkan kemampuan mengembangkan budaya belajar untuk pemberdayaan diri.
- i. Menunjukkan sikap kompetitif dan sportif untuk mendapatkan hasil yang terbaik.

- j. Menunjukkan kemampuan menganalisis dan memecahkan masalah kompleks.
- k. Memanfaatkan lingkungan secara produktif dan bertanggung jawab.
- l. Berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara secara demokratis dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- m. Mengapresiasi karya seni dan budaya dan mampu mengekspresikan diri melalui kegiatan seni dan budaya sesuai dengan budaya dan norma-norma Islam.
- o. Menghasilkan karya kreatif baik individu maupun kelompok.
- p. Menjaga kesehatan dan keamanan diri, kebugaran jasmani, serta kebersihan lingkungan.
- q. Berkomunikasi lisan dan tulisan secara efektif dan santun.
- r. Memahami hak dan kewajiban diri dan orang lain dalam pergaulan masyarakat.
- s. Menunjukkan kemampuan berbahasa yang efektif baik secara lisan maupun tulisan dalam bahasa Indonesia, Inggris, dan Arab.
- t. Selalu mengikuti perkembangan informasi dan ilmu pengetahuan dan teknologi terkini, serta mengembangkannya untuk kepentingan diri sendiri, masyarakat, bangsa, dan Negara.
- u. Menguasai pengetahuan yang diperlukan untuk melanjutkan pendidikan jenjang pendidikan tinggi.

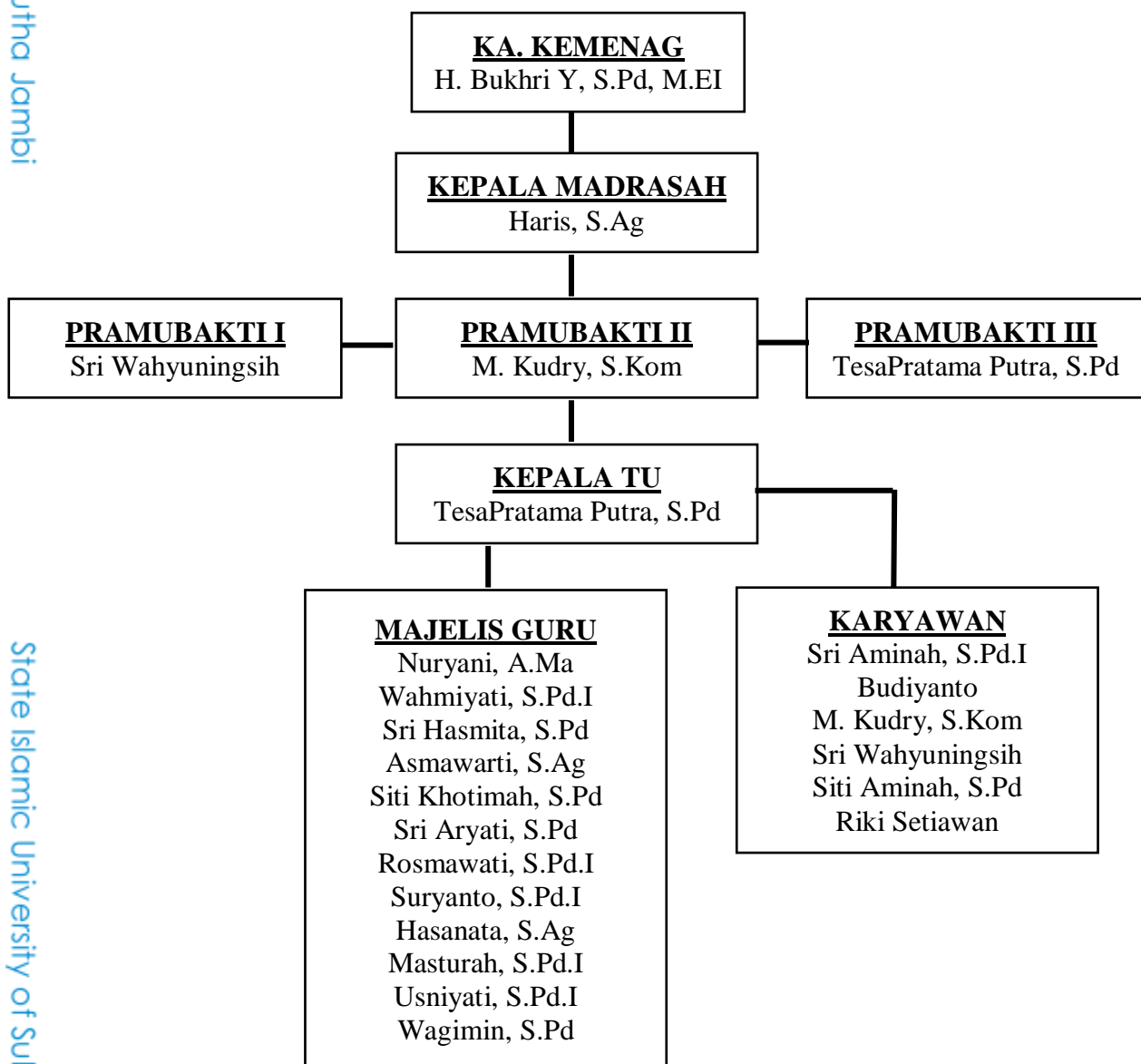
4. Struktur Organisasi

Di dalam struktur organisasi, kepala madrasah dibantu para staf yang terdiri dari wakil kepala madrasah, tata usaha, wali kelas dan majelis guru sebagai unsur pelaksana yang bertugas mendidik dan mengajar. Adapun Struktur MIN 5 Muaro Jambi adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Gambar 4.1.StrukturOrganisasi MIN 5 Muaro Jambi

5. Keadaan Guru dan Pegawai

Tenaga pengajar di MIN 5 Muaro Jambimempunyai tugas utamada dalam mengelola pelajaran untuk disampaikan

kepadasiswa dan siswi. Selainitu Guru-guru di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muari Jambi juga harusmenjalankantugaspiket dan sebagaiwalikelas. Ketentuan yang menunjukkanbahwatanagadalamsatulembagapendidikanharusmempunyai Ijazah guru untukmenjaditenagapengajar.

Guru adalahpelaksana dan pengembang program kegiatandalam proses belajarmengajar. Seorang guru mempunyaitugas dan tanggungjawabuntukmembina dan mengembangkananak-anakdidiknya. Adapun guru-guru yang ada di MIN 5 Muaro Jambiberjumlah 13 orang. darisegisumberdayamengajarmereka rata-rata mempunyaikualifikasisebagai guru, baikdarilembagapendidikanumummaupundaripendidikan agama. Dengandemikian sumberdayamengajar di MIN 5 Muaro Jambitelahmempunyaipersyaratanbaikdarisegipendidikanumummapunpe ndidikan agama. Di bawahininama-nama guru MIN 5 Muaro Jambi yaitu:

Tabel 4.1Daftar Nama-nama Guru MIN 5 Muaro Jambi

NO	NAMA	NIP	Status Kepegawaian	Ijazah Terakhir	Mapel Yang Diajarkan
1	Haris, S.Ag	196906092000031005	PNS	S1	-
2	Sri Aryati,S.Pd	196804151998032002	PNS	S1	GK
3	Wahmiyati,S.Pd.I	196910282000032003	PNS	S1	GK
4	Siti Khotimah,S.Pd	197602291999032003	PNS	S1	GK
5	Wagimin,S.Pd	197001022000081001	PNS	S1	Penjaskes
6	Hasanatan,S.Ag	197012302003122003	PNS	S1	Al-Quran Hadis
7	Asmarwati,S.Ag	197001252005012003	PNS	S1	GK
8	Suryanto,S.Pd.I	198205072006041010	PNS	S1	A. Akhlak
9	Masturah,S.Pd.I	197108171991032002	PNS	S1	Fikih
10	Rosmawati,S.Pd.I	198002112002122001	PNS	S1	GK

11	Sri Hasmita,S.Pd	198111082006042015	PNS	S1	GK
12	Nuryani,A.Ma	197811062007012013	PNS	D2	SKI
13	Usniati,S.Pd.I	-	NON PNS	S1	B. Arab

Dokumentasi Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 13 orang guru di MIN 5 Muaro Jambi semuanya PNS, kecuali 1 orang masih berstatus Non PNS. Kemudian mengenai tenaga administrasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 2. Nama-Nama Pegawai MIN 5 Muaro Jambi

No	Nama Pegawai	Pendidikan	STATUS	Jabatan
1	Budiyanto	SLTA	NON PNS	Penj. Sekolah
2	Tesa Pratama Putra, S.Pd	S1	NON PNS	Pramubakti
3	M. Kudry, S.Kom	S1	NON PNS	Pramubakti
4	Siti Aminah, S.Pd.I	S1	NON PNS	Pustakawan
5	Sri Wahyuningsih	SLTA	NON PNS	Pramubakti
6	Riki Setiawan	SLTA	NON PNS	Pramubakti

Dokumentasi Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi

6. Keadaan Siswa

Siswa adalah komponen penting dalam sistem pendidikan. Terkait dengan itu, maka jumlah siswa MIN 5 Muaro Jambi 5 tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 4.3. Jumlah Murid MIN 5 Muaro Jambi

NO	KELAS	JUMLAH SISWA		JUMLAH	JUMLAH ROMBEL
		L	P		
1	IA	6	8	14	I
2	IB	9	9	18	I

3	II	15	17	32	I
4	III	14	16	30	I
5	IV	14	10	24	I
6	V	12	8	20	I
7	VI	10	16	26	I
JUMLAH		80	84	164	7

Berdasarkan tabel di

atas dapat diketahui bahwa jumlah siswa setiap tahun tidak selalu mengalami peningkatan, pernah terjadi penurunan, terutama tahun ini atau tahun pelajaran 2022/2023 dari tahun sebelumnya berjumlah 161 siswa tahun ini.

7. Sarana dan Prasarana

Bangunan gedung MIN 5 Muaro Jambi saat ini pada umumnya dalam keadaan baik dan terpelihara, seluruhnya dengan konstruksi beton. Gedung ini terdiri dari ruang kelas, fasilitas olah raga, dan ruang kantor, termasuk fasilitas lain dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.4. Keadaan Tanah dan Bangunan di MIN 5 Muaro Jambi

NO	DATA TANAH	LUAS (M ²)	KET
1.	Luas Tanah Seluruhnya	6827	
2.	Luas Bangunan	492	
3.	Luas Pekarangan	18	
4.	Luas Lapangan Upacara	900	
5.	Luas Tanah Kosong / Kebun	5417	

Dokumentasi Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sarana utama yang ada di MIN 5 Muaro Jambi sudah bisa membantu keberlangsungan dan kelancaran proses belajar mengajar karena sarana yang ada sudah memadai. Untuk menunjang lancarnya proses belajar mengajar, sarana

dan prasarana sangat diperlukan. Di bawah ini jumlah dan Kondisi Bangunan:

Tabel 4.5. Keadaan Fasilitas di MIN 5 Muaro Jambi

No	Bangunan / Ruangan	Jumlah	Keadaan	
			Baik	Rusak
1	Ruang Kepala Sekolah	1	√	-
2	Ruang UKS	1	√	-
3	Ruang Kelas Belajar (RKB)	9	√	-
4	Ruang Perpustakaan	1	√	-
5	WC Kepala Sekolah	1	√	-
6	WC Guru Laki-Laki	1	√	-
7	WC Guru Perempuan	1	√	-
8	WC Siswa Laki-Laki	1	√	-
9	WC Siswa Perempuan	1	√	-
10	Musholla	1	√	-

Dokumentasi Madrasah Ibtidaiyah Negeri 5 Muaro Jambi

B. Temuan Khusus

Sebagai pelayan siswa di suatu sekolah atau bias disebut dengan pegawai Tata Usaha dan pelaksana segala bentuk administrasi sekolah tentu saja memiliki posisi yang sangat strategis dalam pelaksanaan kegiatan. Pegawai TU mempunyai pengaruh yang sangat penting dalam menentukan baik atau tidaknya suatu lembaga, dengan memperhatikan bentuk kerja atau kinerja yang baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sekolah baik guru, siswa dan semua pihak yang berkaitan.

Hasil penelitian yang disajikan dalam temuan khusus ini melalui proses peneliti dengan pengumpulan data dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Dimana ini menjadi tolak ukur untuk mendapatkan informasi yang diinginkan oleh peneliti sehingga adanya informasi yang akurat serta solusi yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthan Jambi

bisaditemukan untuk mengatasi segala macam permasalahan terkait dengan kinerja pegawai TU di MI Negeri 5 Muaro Jambi.

1. Kinerja Pegawai Tata Usaha di MI Negeri 5 Muaro Jambi

Dalam setiap organisasi, keberadaan tata usahamemudahkan kegiatan dan perkembangan lembaga yang bersangkutan. Dengan hadirnya era teknologi informasi, kinerja administrasi dapat menjadi lebih efisien.

Sekolah dituntut untuk mencari dan mempekerjakan pegawai yang berpengetahuan, kompeten, dan juga bertanggung jawab dalam melaksanakan tanggung jawabnya karena tata usahamemegang peranan penting. Dapat dikatakan bahwa tata usaha adalah jantungnya sekolah.

Pegawai TU merupakan salah satu dari tenaga kependidikan yang ada di sekolah dengan peran yang sangat banyak untuk bisa memajukan semua program ataupun bentuk kegiatan yang ada di sekolah. Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan sekolah, pegawai TU yang bertugas sebagai tenaga administrasi harus mampu bekerja secara efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah mengatakan bahwa kerja itu merupakan suatu kegiatan atau rangkaian proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sebagai contoh, seseorang bekerja untuk mendapatkan penghasilan dari pada yang telah dikerjakannya.

Selanjutnya wawancara dengan salah satu pegawai tata usaha, beliau menyatakan bahwa. Kerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan kekuatan mental dan fisik untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kegiatan memberikan pelayanan yang baik kepada warga sekolah tidak lepas dari konteks pekerjaan untuk melaksanakan tugas di lembaga. Pelayanan yang baik khususnyadapat memberikan kepuasan atas sesuatu yang telah diberikan kepada orang lain. Berdasarkan wawancara yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

dilakukan dengan bapak kepala sekolah mengatakan bahwa dapat memberikan hak dan kewajiban seseorang secara manusiawi adalah bagi andari memberikan pelayanan yang baik. Misalnya, mahasiswa untuk menerima beasiswa untuk siswa yang kurang mampu, yatim piatu, dan beasiswa lainnya harus ditegakkan semaksimal mungkin agar siswa dapat merasa puas. Pendapat ini selaras dengan pendapat salah satu guru beliau mengatakan bahwa Motto pelayanan yang baik adalah bekerja efisien mungkin, dengan kemampuan terbaik, dan memberikan kepuasan kepada warga sekolah sekaligus meningkatkan keunggulan dalam kualitas. Selanjutnya ditambahkan lagi oleh pegawai tata usaha MI Negeri 5 Muaro Jambi bahwa jika mereka yang memegang kekuasaan mampu memberikan kesan yang baik kepada guru, siswa, dan masyarakat sekolah lainnya, baik dari segi layanan yang mereka berikan maupun aspek lain yang terkait dengan proses penyediaan layanan pendidikan di sekolah, maka layanan mereka dapat dikatakan baik. Salah satu mahasiswa berpendapat bahwa pelayanan yang baik adalah ketika orang yang memberikan pelayanan dapat berperilaku sesuai dengan harapan mahasiswa, sehingga timbul rasa senang dan puas setelah menerima pelayanan yang baik.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat dikatakan bahwa layanan yang baik mempunyai hasil yang memuaskan bagi pihak-pihak bersangkutan.

Selaku kepala sekolah merasa senang ketika pegawai TU bisa melayani masyarakat sekolah dengan sabar walaupun banyak perihal yang membuat kesal. Selaku pegawai TU merasa puas dan bahagia ketika bisa melakukan pekerjaan dengan baik dan tepat pada waktunya. Dan siswa sebagai salah satu objek pelayanan pendidikan yang ada di sekolah merasa senang dan puas ketika dilayani dengan baik dan ramah walaupun terdapat banyak keluhan yang dikeluarkan oleh siswa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Selanjutnya suatu layanan pendidikan yang dilakukan oleh pegawai TU tidak terlepas dari komentar-komentar dari pihak-pihak yang ada di sekolah. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kepala sekolah menyatakan bahwa layanan yang diberikan oleh pegawai TU sudah bagus namun belum 100%, walaupun begitu itu merupakan hal manusiawi saja di mana sifatnya tidak ada yang sempurna. Hal ini terus dilakukan evaluasi terus menerus agar berusaha untuk memperbaiki kekurangan karena usaha dan layanan yang diberikan telah dirasa maksimal tetapi yang dirasakan oleh objek bersifat relatif. Selanjutnya ditambahkan pendapat oleh salah satu guru yaitu Dari segi pelayanan, pegawai TU sudah melayani dengan baik, ramah, dan memenuhi permintaan dengan tepat waktu. Contoh pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai TU antara lain: semua tugas dapat diselesaikan dengan baik; setiap keinginan sesama guru dan orang lain yang diminta segera terlaksana.

Jadi, bisa dikatakan bahwa kinerja yang dilakukan oleh pegawai TU di MI Negeri 5 Muaro Jambi sudah baik walaupun masih ada beberapa hal yang belum bisa dikerjakan dengan baik karena hal-hal tertentu. Hal seperti ini sudah biasa dilakukan oleh siapapun, karena suatu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia sifatnya tidak ada yang sempurna karena pendapat dari beberapa orang berbeda-beda. Pertanyaan ini pun dilontarkan peneliti kepada pegawai TU sendiri. Beliau mengatakan bahwa, menyadari layanan yang diberikan sampai sekarang ini belum sepenuhnya baik karena banyak yang tanggung jawab yang harus dikerjakan dan selesai dalam kurun waktu yang singkat. Sehingga, apabila guru, siswa maupun warga sekolah lainnya memerlukan sesuatu yang bersama dengan tugas *deadline* lainnya jadi pelayanan belum bisa maksimal di satu sisi karena harus mengerjakan yang harus diprioritaskan terlebih dahulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Dengan mengutamakan efisiensi kerja dan penggunaan waktu seefektif mungkin, pelayanan yang efektif akan meninggalkan kesan yang mendalam bagi pihak-pihak yang terlibat, yaitu merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh staf tata usaha. Ketidakpuasan. Salah satu karyawan di TU mengatakan bahwa ketika diadmelakukan pekerjaannya melayani masyarakat sekolah, dia merasa tidak puas karena dia tidak bisa melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya sebagai tugas terpenting, apalagi dengan banyak pekerjaan, yang membuatnya merasa tidak melakukan pekerjaannya dengan baik. Namun, atasannya belum memberikan saran untuk meningkatkan pekerjaan yang akan dilakukan.

Kepuasan pelanggan saat menerima informasi atau barang lain yang mereka butuhkan merupakan indikator pelayanan yang baik; namun, penilaian setiap individu sangat individual dan juga relatif. Menurut kepala sekolah Jelas, tingkat kepuasan seseorang tergantung pada layanan yang mereka dapatkan karena harus memenuhi tujuan institusi, kebutuhan pelanggan, dan harapan. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa pegawai administrasi akan mendapatkan pendapat yang berbeda-beda dari setiap objek layanan, bahkan jika mereka memaksimalkan layanan yang mereka berikan. Pendapat ini selaras dengan pernyataan dari pegawai TU bahwa puas atau seseorang dilihat dari segi layanan yang diberikan semakin baik layanan yang diberikan semakin bertambah pula kepuasan yang akan dirasakan. Begitu pula hasil yang diterima oleh siswa yang berpendapat bahwa siswa adalah objek yang dilayani merasa puas jika bapak dan ibu memberikan pelayanan yang baik, maksudnya ketika di minta bantuan kepada pegawai TU harus dilayani dengan ucapan yang ramah dan dilayani dengan baik agar siswa tidak takut untuk kembali lagi ketika ingin memerlukan hal yang berhubungan dengan TU.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Dengandemikian, penyampaian layanan yang baik tergantung pada perilaku, ucapan, dan aspek lain dari kepuasan penerima.

2. Cara Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha di MI Negeri 5 Muaro Jambi

Kinerja adalah tentang seberapa baik hasil pekerjaan, seberapa cepat selesai, apakah pekerjaan memenuhi kebutuhan pelanggan, dan seberapa cepat selesai. Ada beberapa faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja yang baik, terutama dalam memberikan layanan. Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai TU di MI Negeri 5 Muaro Jambi yaitu beliau menyadari bahwa kinerja yang baik terutama dalam melayani masyarakat sekolah perlu didukung oleh beberapa hal, antara lain kemampuan bekerja. Artinya, ada sikap yang menunjukkan kedewasaan dalam bekerja di tinjau dari pengetahuan kognitif, perilaku emosional, dan keterampilan psikomotorik yang dapat menunjang kinerja. Selain itu, kelompok kerja menandakan bahwa individu yang mampu bekerja secara efektif, khususnya dalam memberikan pelayanan, akan dihasilkannya ketikampilan di bawah bimbingan tim kerja yang solid, memberikan solusi yang efektif, dan bekerja dalam lingkungan kerja menjadi pertimbangan selanjutnya karena salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang karyawan adalah lingkungan. Jika seorang karyawan berkinerja baik tetapi lingkungan tidak mendukung, hasilnya sama saja dengan nol. Seorang karyawan yang bekerja dalam lingkungan yang positif juga akan berkinerja baik. Sebaliknya, jika seorang karyawan bekerja di lingkungan yang tidak kondusif untuk bekerja, mereka akan menjadi malas, yang akan berakibat pada kinerja yang lebih rendah. Jenis motivasi kerja berikutnya adalah dorongan atau motivasi, yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dapat meningkatkan kinerja orang karyawan. Motivasi juga dapat dibagi menjadi dua kategori: motivasi diri sendiri dan motivasi dari orang lain. Motivasi diri sendiri mengacu pada dorongan atau kemauan yang muncul dari kesungguhan dalam kinerja seseorang. Motivasi dari orang lain dalam arti seseorang mendukung dan mendorong kinerja, seperti dengan menawarkan dukungan dan dorongan. Komponen terakhir adalah infrastruktur yang memberikan dukungan untuk kinerja. penyelesaian tugas yang diberikan secara efisien.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa tanpa faktor pendukung seperti kapasitas tim yang kompeten, motivasi, lingkungan kerja, dan infrastruktur yang memadai, kinerja yang baik tidak akan muncul dengan sendirinya. pertunjukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah MI Ngeri 5 Muaro Jambi

bahwa setiap tahun peningkatan kinerja dilakukan melalui beberapa kegiatan, seperti mengadakan pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing dan selalu mengadakan pertemuan dengan guru dan pegawai lainnya di lingkungan Kabupaten Muaro Jambi Kecamatan Mestong untuk menambah wawasan dan keahlian khususnya di bidang pendidikan. pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sekolah. Kinerja yang baik harus diimbangi dengan perencanaan yang baik. Selain itu, Anda cukup menerima kritik dan saran perbaikan dan memutuskan mana yang harus dilaksanakan dan mana yang tidak. Secara alami, kita dapat yakin bahwa kinerja akan meningkat secara bertahap.

Selaku pemimpin kepala sekolah sudah dapat dikatakan menjalankan perannya dengan baik, dengan memberikan saran dan solusi guna menciptakan pelayanan sebaik mungkin di sekolah. Selanjutnya ditambahkan lagi hasil wawancara dari pegawai tata usaha di sekolah ini, bahwa kinerja yang dilakukan oleh pegawai tata usaha harus terus diapresiasi dan berfikir positif atas apa yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

telah dikerjakan oleh pegawai karena apapun yang terjadi baik itu kesalahan ataupun keberhasilan tentu saja melalui usaha dan hasil fikir yang kuat, jadi diharapkan untuk tidak ada faktor saling menyalahkan sehingga menjadi beban tersendiri oleh pegawai TU.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, Beragam upaya harus dilakukan untuk meningkatkan kapasitas seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan guna menumbuhkan profesionalisme dalam kinerja. Salah satunya adalah adanya motivasi diri maupun motivasi eksternal dari pimpinan dan pihak lain, mengikuti pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan keterampilan, memiliki kemampuan berpikir positif, dan kesediaan untuk memperbaiki kesalahan kinerja. Suatu kinerja, terutama dalam hal memberikan layanan, tidak akan terwujud dengan baik jika tidak ada upaya untuk memperbaikinya. Akibatnya, akan mempengaruhi kualitas layanan yang ditawarkan kepada peminat. Para Pihak.

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan salah satu guru yang ada di MI Negeri 5 Muaro Jambi. Beliau mengatakan bahwa suatu lembaga pendidikan akan maju jika pelayanan yang diberikan kepada semua pihak yang berkepentingan dilakukan dengan sikap positif, dan memberikan pelayanan yang baik akan menguntungkan lembaga tersebut. Sebaliknya jika pelayanannya buruk maka akan merugikan lembaga tersebut. Salah satu dampaknya adalah akan terjadi konflik antara warga sekolah dengan staf administrasi, yang akan mempersulit terlaksananya segala sesuatu yang telah direncanakan sebelumnya. Timbulnya rasa kemalasan antara guru dan siswa terhadap kinerja tanggung jawab mereka, dan guru dan siswa akan lebih jarang mengunjungi ruang administrasi karena rasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



tidaknyamanterhadap perilaku dan sikap yang ditampilkan. Pendapat ini selaras dengan yang disampaikan oleh kepala sekolah yaitu Mampu memuaskansetiap orang yang berkepentingan merupakan salah satu pelayanan yang baik. Di sisi lain, institusi maupun guru dan siswa akan dirugikan bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Dampak yang dapat terjadi misalnya apa yang kita tidak tercapainya visi, misi, dan tujuan karena pemahaman yang biasa dan pemberian administrasi yang unik. Guru, siswa, dan komunitas sekolah lainnya akan kehilangan kepercayaan pada penilaian sekolah karena mudah. Akibat layanan yang tidak memadai, pendidikan akan memiliki kualitas yang lebih rendah.

Setiap pekerjaan yang dilakukan tentunya tidak semua berjalan seperti bagai mana mestinya. Ada masanya kinerja yang dilakukan berjalan dengan baik ada pula yang tidak baik.

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan pendidikan perlu diberikan apresiasi atau *reward* terhadap hasil kerja pegawai agar memiliki kesandihan harga atas jerih payah kerja selama ini guna memenuhi cita-cita bersama dalam suatu sekolah. Dan memberikan *punishment* atau hukuman terhadap yang melanggar peraturan agar dijadikan sebagai peringatan untuk bisa mengingat dan menghargai pekerjaan teman yang lainnya. Hal ini juga disampaikan oleh kepala sekolah, beliau mengatakan bahwa dalam manajemen, ada yang disebut *reward and punishment*, yang biasanya diterapkan ketikaseorang karyawan berkinerja baik dan kinerjanya tidak baik. Sekolah ini juga menerapkan hal tersebut agar karyawan dapat termotivasi dan terus memperbaiki hal-hal yang kurang baik. Sumber daya manusia yang melaksanakan kinerja tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan. Untuk menjaminterpenuhinya hak-hak karyawan, kami

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

memberikan penghargaan kepada mereka setiap bulan dan setiap tahun untuk melakukan hal-hal seperti memberikan pujian, mengucapkan terima kasih, memberimereka pekerjaan, dan memenuhi semua haknya. Sementara hukumannya tidak berat, sebaliknya adalah saran untuk melakukan perubahan, teguran lisan dan tertulis, pemotongan gaji seperti tunjangan makan bagi karyawan yang tidak disiplin. Selanjutnya hal ini juga ditambahkan oleh pegawai tata usahayaitu Secara alami, penghargaan dan hukum dari atas dan diberikan untuk meningkatkan kinerja. Penghargaan yang khas adalah motivasi dan pendelegasian tanggung jawab tambahan kepada mereka yang dipercayakan, hukum anti-pikal adalah teguran dan panggilan pribadi untuk menerima saran peningkatan kinerja.

3. Kendala Dalam Menjalankan Kinerja Layanan Pendidikan Pegawai Tata Usaha di MI Negeri 5 Muaro Jambi

Dalam melakukan pekerjaan pastinya tidak selalu berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, ada saja kendala yang ditempuh walaupun sifatnya minim atau tidak banyak. Ada beberapa rintangan yang dilalui sehingga menciptakan hal yang tidak efektif dan efisien dalam melakukan dan menuntaskan sebuah pekerjaan yang dibebankan. Hal ini sering diterima atau ditemukan dalam kinerja pegawai tata usaha.

Hasil wawancara dengan kepala sekolah mengatakan bahwa Karena setiap orang memiliki daya tangkap dan kemampuan yang unik, karyawan sering kali menghadapi tantangan dalam menjalankan tugasnya. Misalnya dalam bidang psikologi, karyawan terkadang sulit memahami pelanggan, sehingga menyulitkan mereka dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Pendapat yang disampaikan oleh kepala sekolah ini ditambahkan oleh pegawai tata usaha, beliau mengatakan bahwa Banyak kendala yang harus kami atasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, antara lain waktu yang terbatas dan beban kerja yang meningkat. Kinerja kami tidak terlepas dari fasilitas elektronik, kendala yang biasaterjadi seperti pada masalah listrik saat melakukan otomatisasi tugas, kegagalan printer, dan komputer atau laptop lambat yang menyulitkan mengetik korespondensi. Pekerjaan yang muncul secara teratur, memerlukan prioritas tugas pertama dan kedua saat Anda menyelesaikannya. Sehingga Anda tidak yakin mengapa Anda harus menyelesaikan tugas utama. Keterlambatan respon dari hal-hal yang membutuhkan informasi berupa data-data penting, padahal data tersebut perlu segera dimasukkan dan dipertanggungjawabkan. Misalnya, ketika informasi telah diberikan kepada siswa yang perlu memberitahu orang tuanya, terkadang siswa tidak tahu apa yang dikatakan, sehingga tidak memberikan respon yang baik.

Berdasarkan pendapat di atas diterangkan bahwa kendala-kendala yang timbul atau terjadi kemungkinan terjadi dari kurangnya dan kurang memadai kinerja dan sarana prasarana yang berhubungan dengan elektronik seperti komputer atau laptop, printer, dan lain-lain. Kendala yang lain terjadi dari objek yang meminta bantuan yang merespon lambat karena pegawai tata usaha terkadang harus fokus mengerjakan pekerjaan yang lain juga. Walaupun begitu apa pun kendalanya akan ada solusi untuk menyelesaikan segala permasalahan.

Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah yang mengatakan bahwa Banyak tantangan, baik internal maupun eksternal, yang harus diatasi untuk dapat menjalankan kinerja tersebut. Sekecil apapun tantangannya, selalu ada cara untuk menyasinya. Karena kinerja adalah amanah yang harus dilaksanakan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



diselesaikansesuai permintaan,
karyawanmenghadapikendaladalammenjalankankerjakepalasekolah,
biasanyamendampinginyadenganmemberikanarahan dan temuan yang
tepat. solusibersama.
Kemudianpengawasanterhadaptindakanpemberianpelayananharusditingk
atkanuntukmelakukanperubahan.

Selanjutnyaselarasdenganpendapatpegawai tata
usahayaitutidakdapatdipungkiribahwaTerbukti, tantangan yang
seringdihadapi oleh karyawan TU
lebihdarisekadarmasalahsepertipemadamanlistrik dan infrastruktur yang
tiba-tibamenjaditidakbersahabat. Dengandibantu oleh pimpinan kami,
kami diarahkanuntukmengatasimasalahtersebut dan
melakukandiskusiringandengankaryawan lain demi kemajuan. Setiap kali
melakukansuatupekerjaantidaklepasdarikendala yang datang. Kemudian,
hal-hal yang
tidakdapatdilakukansaatiniakandigunakanuntukmempersiapkandiri, dan
karyawan di TU berusahamemberikan yang terbaikbagi yang
berminatdenganjurusan TU sehinggamerekadapatmenghindarimasalah di
masa depan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pegawai TU MI Negeri 5 Muaro Jambi telah melakukan pekerjaan dengan baik dalam memberikan layanan, meskipun mereka tidak sempurna. Namun, mereka telah bekerja keras untuk memastikan guru, siswa, dan pihak berkepentingan lainnya senang. Misalnya, melaksanakan tugas dan permintaan sesuai dengan instruksi, mempertahankan sikap yang menyenangkan, menawarkan layanan yang ramah, dan mengakomodasi permintaan sesuai waktu.
- b. Berdasarkan temuan penelitian, terlihat bahwa kinerja pegawai tata usaha sudah maksimal. Hal ini dikarenakan banyak pendekatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai TU, terutama dalam hal memberikan pelayanan, seperti memberikan dan melibatkan pegawai dalam pelatihan yang sesuai. dapat meningkatkan kinerja, mengadakan pertemuan singkat dengan tim, dan memberikan pelatihan berkelanjutan tentang cara menggunakan fasilitas, khususnya teknologi, yang penting untuk menyelesaikan korespondensi. Pemimpin selalu berkomitmen penuh untuk memastikan bahwa karyawan terbiasa memberikan layanan terbaik.
- c. Selanjutnya, dapat dilihat bahwa karyawan menghadapi sejumlah tantangan dalam memberikan pelayanan, antara lain kurangnya ketanggapan dalam memahami psikologi konsumen, beban kerja yang besar yang harus diselesaikan dalam waktu singkat, dan respon yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

terlambat dari pelanganketikabagianadministrasikaryawanmenjelaskanap
a yang merekalakukan. membutuhkan

59

B. Saran

Adapun yang menjadi saran
dalam selam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai TU harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan guru, siswa, dan masyarakat sekolah lainnya, serta harus selaludapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan informasi. dapat memproyeksikan citra positif tidak hanya bagitenaga administrasi tetapi juga baginamabaik sekolah MI Negeri 5 Muaro Jambi.
2. Pegawai TU harus dapat meningkatkan kinerjanya agar tugas yang diberikandapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan karena menyulitkan mereka dalam melaksanakan tugasnya. Hal initerutamaberlaku untuk pekerjaan yang merekalakukan dengan korespondensi dan terus-menerus berurusan dengan teknologi yang mendukung pekerjaan mereka.
3. Meskipun tantangandapat datang baik dari dalam maupun luar sekolah, pegawai TU harus mampu mengatasi tantangan secara efektif dengan mempertimbangkan dan bekerjasama dengan atasan dan karyawan lain dalam pendekatan yang paling efektif. Bahkantanangan yang paling berat pun dapat diatasi dengan efisiensi dan efektivitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Ayu. 2017. *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar*. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
- Amiruddin, 2017. *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah*, Al Idarah: Jurnal Kependidikan Islam, Vol 7 Hal. 128-129
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Armstrong, Michael. 2004. *Performance Management*. Nyutran: Tugu Publisher
- Bastian, Indra. 2001. *Akuntansi sector publik, Cet I*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM
- Aryawan, I Wayan. 2019. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Penerapan Manajemen Peserta Didik*. Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Vol.5
- Bratosedjati, Soebagyo. 2012. *Pengaruh Supervisi Kunjungan Kelas Oleh Kepala Sekolah Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru*, Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. Vol.8 No. 3 hal. 232
- Daryanto, M. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Dompot Dhuafa. 2013. Jurnal Pendidikan Vol. 3 No. 1 Hal. 1
- Emzir. 2016. *Metodologi Penelitian Analisis Data*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Fami, Irham. 2013. *Manajemen Pemimpin*. Bandung: Alfabeta
- Gani, Jessica. 2014. *Pengaruh Hambatan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya*. Jurnal E-Komunikasi Vo. 2 No. 1 Hal. 5
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Heslina. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stufi Manajemen Stiem Bongaya*. Jurnal Ilmiah Bongaya
- Hidayah, Nurul. 2022. *Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Administrasi di SMAN 9 Bulukumba*. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

- Indrawati, Aniek. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol. 16 No. 1 Hal. 25-27
- Kasam, Tholib. 2012. *Teori & Aplikasi Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Studia Press
- Lupiyadi, Rambat dkk. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mudasir. 2016. *Pengembangan Sumber Daya Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bireun*. Jurnal Ilmiah Didaktika Vol. 16 No. 2 Hal. 256-264
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta
- Nawawi, Hadari. 1992. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Haji Masagung
- Nur Aedi. 2016. *Manajemen Pendidik dan Tenaga Pendidik*, Yogyakarta: Gosyeng Publishing
- Pasolong, Harmani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah
- Prakdikta, Anida Vera. 2019. *Kinerja Staf Tata Usaha SMA Negeri 95 Jakarta*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Prihatin, Eka. 2011. *Teori Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Alfabeta
- Ratmino, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Semiawan, Conny R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Public*. Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2006
- Sukardi. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Syamsuddin. 2015. *Penntingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah*.

- Taman, Abdullah. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Nominal Vol.2 No. 1 Hal. 101. Jurnal
- Tampubolon, Liosten Riana RoosidaUlly. 2014. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi Offset
- Usman, Husaini. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Yusuf, Muri dkk. 2014. *Landasan Bimbingan dan Konseling*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Zakhiroh, Rufqotuz. 2013. *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik*. Jurnal Didokrita Vol. 19 No. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi





Lampiran 1

LEMBAR WAWANCARA

KEPALA SEKOLAH

1. Bagaimanakerjapegawai TU di MIN 5 Muaro Jambi ini?
2. Apakahpegawai TU mampumengerjakantugas yang diberikandenganbaik dan tepatwaktu?
3. Adakahpengwasankhusus yang Bapak lakukanterkaitkinerjapegawai TU?
4. Kapan pengwasankhusussterhdapegawai TU dilakukan?
5. Strategi apasaja yang Bapak lakukanuntukmeningkatkankinerjapegawai TU?
6. Adakahpemberian*reward* dan *punishment*untukpegawai TU yang kinerjanyaangatbaikatauburuk?
7. Kelebihan dan kekuranganapasaja yang Bapak ketahuidari masing-masing pegawai TU disiniterutamadalammelakukanlayanandidikanterhadapsiswa?
8. Apakahsarana dan prasaran yang adasudahcukupuntukmenunjangpekerjaanpegawai TU?
9. Kira-kira, apa yang perluditingkatkanlagiuntukkinerja TU terutamadalammelakukanlayanandidikanterhadapsiswa?
10. Jika bertemudengansuatupermasalahanan yang dilakukanpegawai TU dan siswadalam proses layananpendidikan, solusiterbaiksepertiapa yang bapakberiuntukmenyelesaikanpermasalahantersebutselakupemimpin di sekolahini?

KEPALA TATA USAHA

1. Menurut Bapak apasajakendala yang dihadapidalambekerja?
2. MenurutBapajdarimanakahsumbermasalah yang menjadikendaladalammenjalankankinerja?
3. Apadampak yang timbuldarimasalahtersebut?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



4. Bagaimana Bapak mengatasi masalah yang disebabkan oleh pegawai Tata Usaha?
5. Menurut Bapak apakah para pegawai Tata Usaha telah bekerja dengan baik dan benar?
6. Menurut Bapak apakah para pegawai TU memiliki tujuan yang sama dalam bekerja?
7. Apakah Bapak sering berdiskusi dengan pegawai TU disini?
8. Bagaimana cara Bapak meningkatkan kinerja pegawai TU terutama dalam melakukan layanan pendidikan terhadap siswa?
9. Apakah pegawai TU mampu mengerjakan tugas yang diberikan dengan baik dan tepat waktu?

PEGAWAI TATA USAHA

1. Sejak kapan Bapak/Ibu bekerja sebagai pegawai TU?
2. Apakah Bapak/Ibu bekerja sesuai dengan jabatan/bidangnya masing-masing?
3. Menurut Bapak/Ibu kendala apa saja yang ditemui dalam melakukan pekerjaan sebagai pegawai TU?
4. Menurut Bapak/Ibu dari manakah sumber masalah yang menjadikan kendala dalam melakukan pekerjaan?
5. Apa dampak dari kesalahan tersebut?
6. Bagaimana Bapak/Ibu dapat mengatasi dampak dari kesalahan tersebut?
7. Apakah Bapak/Ibu selalu hadir tepat waktu dalam bekerja?
8. Apakah Bapak/Ibu selalu fokus dalam mengerjakan tugas walaupun tidak diawasi oleh kepala sekolah?
9. Apakah fasilitas sudah memadai untuk menunjang kinerja Bapak/Ibu disini?
10. Seperti apa bentuk kinerja yang Bapak/Ibu terapkan dalam melakukan layanan pendidikan yang baik terutama terhadap siswa?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

SISWA

1. Apakah Anda dilayanidenganbaikdalammelakukan proses denganpegawai Tata Usaha?
2. Kendalaapasaja yang Anda temuiketika bertemudenganpegawai TU?
3. Kritik dan saran sepertiapauntukpegawai TU di sekolahini agar bisalebihbaikdalammelakukanpekerjaan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran 2

PEDOMAN OBSERVASI

1. Letak dan keadaangeografis
2. Situasi dan kondisisekolah
3. Keadaanlayanan Pendidikan di MI Negeri 5 Muaro Jambi
4. Rekapitanpermasalahanayanan Pendidikan di kantor TU MI Negeri 5 Muaro Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthajambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthajambi

DOKUMENTASI



Penyerahan Surat Izin Riset Kepada Kepala
MIN 5 Muaro Jambi



Wawancara dengan Kepala MIN 5 Muaro Jambi

@ Hak cipta milk UIN Suttha Jambi

State Isla

na Saifuddin Jambi

Lampiran 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

@Hok cip



Wawancara dengan Salah Satu Guru di MIN 5 Muaro Jambi



Wawancara dengan Pegawai TU di MIN 5 Muaro Jambi



Wawancara dengan Salah Satu Siswa di MIN 5 Muaro Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

State Isla

ha Saifuddin Jambi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Budiman
 TTL : Lubuk Benteng,10-10-2000
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Golongan Darah : O
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Agama : Islam
 Status : Belum Menikah
 Tempat Tinggal : Desa Lubuk Benteng, KEC.Tebo Ulu, KAB.Tebo
 Email : panji101000@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- | | |
|--------------------------------------|-----------------|
| 1 SDN 36/VIII Desa Lubuk Benteng | Tahun 2006-2012 |
| 2 Ponpes Terpadu Al-Kautsar KAB Tebo | Tahun 2012-2015 |
| 3 Ponpes Terpadu Al-Kautsar KAB Tebo | Tahun 2015-2018 |
| 4 UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi | Tahun 2018-2023 |

NB: Riwayat hidup ini dibuat dengan yang sebenar-sebenarnya