

**EVEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP  
PELAYANAN AKADEMIK DI SMK NEGERI 1  
DAMPAL SELATAN**



**SKRIPSI**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

**Oleh :**

**AYU SAKINA**  
**NIM: 18.1.03.0096**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
DATOKARAMA PALU  
2022**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan”** benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 30 September 2022 M  
04 Rabiul Awal 1444 H

Penulis



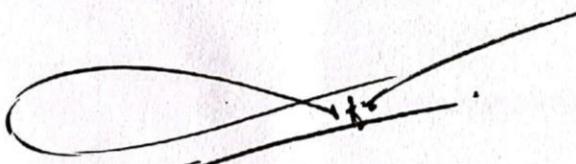
**Ayu Sakina**  
**181030096**

## **PERSETUJUN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul “**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DI SMK NEGERI 1 DAMPAL SELATAN**”. Oleh Ayu Sakina NIM : 18.1.03,0096. Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat Ilmiah untuk diseminarkan.

Palu, 7 September 2022 M  
10 Safar 1444

**Pembimbing I**



**Dr. Naima, S.Ag., M.Pd.**  
**NIP. 197510212006042001**

**Pembimbing II**



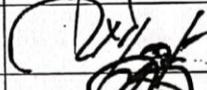
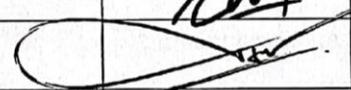
**Fitri Rahayu, S.Pd.I, M.Pd.I**  
**NIP. 2020118802**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari Ayu Sakina NIM. 18.1.03.0096 dengan judul "*Efektivitas Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan*". Yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Pada tanggal 17 Oktober 2022. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diajukan sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dengan beberapa perbaikan.

Palu, 2 Desember 2022

## DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Tim Penguji	Dr. Samintang, S.Sos., M.Pd.	
Penguji Utama I	A. Markarma, S.Ag., M.Th.I	
Penguji Utama II	Zaitun, S.Pd.I., M.Pd.I	
Pembimbing I	Dr. Naima, S.Ag., M.Pd.	
Pembimbing II	Fitri Rahayu, S.Pd.I, M.Pd.I	

## Mengetahui :

Dekan Fakultas  
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Ketua Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Samintang, S.Sos., M.Pd.  
NIDN.2007046702

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على أشرف الأنبياء و المرسلين

و على آله و صحبه أجمعين. أما بعد

Puji syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, Skripsi ini berhasil sesuai dengan target waktu yang telah direncanakan. Shalawat dan salam Penulis persembahkan kepada Rasulullah Muhammad Saw beserta keluarga dan sahabatnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis Ayahanda Hakim Laudin, yang dari beliau Penulis belajar kesabaran dan kerja keras, dan Ibunda Misna yang dari beliau, Penulis belajar makna kekuatan dan keikhlasan. Beliau ayah dan bunda yang telah membesarkan, mendidik, serta membiayai dengan ikhlas dan penuh rasa kasih sayang dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. H Sagaf S Pettalongi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu beserta segenap unsur pimpinan, yang telah memotivasi dan memberi kebijakan kepada Penulis dalam berbagai hal selama melaksanakan perkuliahan di Universitas Islam Negeri (UIN) Palu.
3. Bapak Dr. H. Askar, M,Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

4. Ibu Dr. Samintang., S.Sos., M.Pd. Selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, dan Bapak Masmur M. S.Pd.I., M.Pd. Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang selalu melayani mahasiswa dengan sangat baik.
5. Bapak Dr. Kamaruddin, M.Ag. selaku dosen penasehat akademik yang membantu Penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.
6. Ibu Dr. Naima, S.Ag., M.Pd. Selaku pembimbing I, dan pembimbing II Ibu Fitri Rahayu, S.Pd.I, M.Pd.I yang sangat membantu dengan ikhlas dan sabar serta telah membimbing Penulis dalam menyusun skripsi ini sampai selesai sesuai dengan harapan.
7. Kepala perpustakaan (UIN) Datokarama Palu Bapak Rifai, S.E M.Ag, serta seluruh staf perpustakaan (UIN) Datokarama Palu yang dengan tulus telah memberikan pelayanan dalam mencari referensi sebagai bahan penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu yang telah mendidik penulis dengan berbagi bidang keilmuannya, semoga amal baik mereka membawa manfaat bagi peningkatan profesionalisme keilmuan.
9. Bapak Muh. Basri K, S.Ag selaku Kepala Sekolah dan rekan guru-guru serta pegawai tata usaha SMK Negeri 1 Dampal Selatan yang telah bersedia menerima dan membantu Penulis selama menyusun Skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Angkatan 2018 khususnya rekan-rekan MPI 3 dan seluruh rekan-rekan

yang ada di prodi Manajemen Pendidikan Islam yang selalu memberikan motivasi, dan dukungan serta bantuan selama penulis menjalani perkuliahan di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.

Akhirnya, kepada semua pihak, Penulis hanya bisa mendo'akan semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada Penulis mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah Swt.

Palu, 30 September 2022 M.  
04 Rabiul Awal 1444 H

Penulis



**Ayu Sakina**  
**Nim:18.1.0300.96**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
D. Penegasan Istilah .....	7
E. Garis-Garis Besar Isi .....	9

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kinerja Pegawai tata Usaha .....	12
1. Pengertian Kinerja Tata Usaha.....	12
2. Efektivitas Kinerja Tata Usaha.....	16
C. Pelayanan Akademik Sekolah.....	19
1. Pengertian Pelayanan Akademik Sekolah.....	19
2. Bentuk bentuk Pelayanan Akademik Sekolah .....	22
D. Kerangka Berfikir .....	24

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian .....	27
B. Lokasi Penelitian .....	28
C. Kehadiran Penelitian .....	28
D. Data dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	34
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	37

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

- A. Gambaran Umum SMK Negeri 1 Dampal Selatan.....39
- B. Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan..... 49
- C. Upaya Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan.....53

#### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan.....57
- B. Saran.....58

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR TABEL**

<b>1. Tabel 1.1 Daftar Nama Kepala Sekolah dan Tahun Periodenya .....</b>	<b>40</b>
<b>2. Tabel 1.2 Daftar Identitas Sekolah .....</b>	<b>42</b>
<b>3. Tabel 1.3 Daftar Nama Tenaga Pendidik dan Kependidikan .....</b>	<b>44</b>
<b>4. Tabel 1.4 Daftar Keadaan Peserta Didik .....</b>	<b>45</b>
<b>5. Tabel 1.5 Daftar Keadaan Agama Peserta Didik.....</b>	<b>46</b>
<b>6. Tabel 1.6 Daftar Keadaan Sarana dan Prasarana.....</b>	<b>47</b>
<b>7. Tabel 1.7 Daftar Kegiatan Ekstrakurikuler.....</b>	<b>48</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pedoman Observasi
2. Pedoman Wawancara
3. Surat Pengajuan Judul Skripsi
4. Daftar Informan
5. Berita Acara Proposal Skripsi
6. Daftar Hadir Proposal Skripsi
7. Undangan Ujian Proposal Skripsi
8. Kartu Proposal Skripsi
9. Surat pernyataan Tutup Telinga
10. Surat Keputusan Pembimbing
11. Buku Konsultasi Pembimbing Skripsi
12. Surat Izin Meneliti
13. Surat Keterangan Selesai Meneliti
14. Dokumentasi Hasil Penelitian
15. Daftar Riwayat Hidup

## **Daftar Gambar**

1. Wawancara Kepala Sekolah
2. Wawancara Guru
3. Wawancara Peserta Didik
4. Wawancara Ketua Tata Usaha
5. Wawancara Pegawai Tata Usaha
6. Tampak ruangan tata usaha
7. Tampak depan gerbang sekolah
8. Tampak halaman kelas sekolah

## ABSTRAK

**Nama Penulis : Ayu Sakina**  
**NIM : 18.1.0300.96**  
**Judul Skripsi : Efektivitas Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan**

---

Penelitian ini membahas tentang “Efektivitas Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan”. Penelitian ini berfokus pada : (1) Bagaimana kinerja pegawai tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan (2) Bagaimana upaya pegawai tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab fokus penelitian mengenai Efektivitas Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan, dan mengungkapkan upaya pegawai tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode yang digunakan Penulis dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan di analisis dengan cara mereduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Agar data yang diperoleh terjamin validitas dan kredibilitasnya maka di adakan pengecekan keabsahan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kinerja pegawai tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan belum secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan sekolah karena kinerja tata usaha yang belum memiliki keahlian dibidangnya terutama mereka berlatar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan bidang kerja yang mereka kerjakan. Dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik di sekolah SMK Negeri 1 Dampal Selatan, pegawai tata usaha selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik, sopan, dan ramah. pegawai tata usaha berupaya meningkatkan mutu pelayanan yaitu dengan melakukan kerja sama antar kepala sekolah untuk melengkapi sarana prasarana yang kurang di ruang tata usaha, kerjasama antar guru serta pihak-pihak lainnya dengan menerima setiap masukan yang ada dari pegawai lain. Adapun hambatan yang dihadapi pegawai tata usaha dalam peningkatan mutu pelayanan akademik yaitu listrik dan jaringan, sarana tata usaha yang kurang memadai serta perilaku kerja pegawai tata usaha yang kurang responsif dan kurang interaktif.

Penelitian ini berimplikasi pada perlunya kebijakan kepala sekolah untuk mengatasi beberapa kendala dalam layanan akademik seperti meningkatkan sarana prasarana dengan melengkapi fasilitas yang diperlukan pegawai tata usaha.

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### ***A. Latar Belakang***

Pendidikan merupakan proses budaya untuk meningkatkan harkat dan martabat manusia dan berlangsung sepanjang hayat. Dilaksanakan dilingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat oleh karena itu pendidikan yang di dalamnya harus terlihat secara bersama antara keluarga, sekolah dan pemerintah. Sehingga pendidikan sekarang lebih berorientasi kepada bagaimana meningkatkan kecerdasan, prestasi keterampilan dan bagaimana menghadapi persaingan. Begitupun pendidikan moral dan berkarakter merupakan faktor utama seorang anak dalam pendidikan.<sup>1</sup>

Mewujudkan keberhasilan dari lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan lembaga dilaksanakan dengan pelayanan yang dapat memuaskan konsumen. Suksesnya dalam memberikan pelayanan maka akan meningkatkan citra dari lembaga tersebut. Sekarang ini mutu pelayanan yang telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan sangatlah berpengaruh. Sebagaimana lembaga pendidikan harus bisa mencapai tujuan mereka dengan memberikan pelayanan yang bermutu.<sup>2</sup>

Mutu pelayanan berpengaruh terhadap pelayanan tata usaha di mana tata usaha salah satu bagian yang cukup penting dan cukup sibuk karena paling sering didatangi untuk penyelenggaraan pekerjaan administrasi yang berkaitan pada

---

<sup>1</sup>M.Arifin, *Kapita Selekta Pendidikan Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 71.

<sup>2</sup>Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah Dari Uni Birokrasi Ke Lembaga Akademik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), 53.

tulis-menulis atau kumpulan data. Dimulai dari registrasi pelajar baru, pengurusan arsip pegawai dan lain-lainnya.

Kinerja pegawai tata usaha juga ditentukan oleh lingkungan kerja yang harmonis antara semua pihak, yaitu kepala sekolah, guru dan para pegawai tata usaha. banyak hal yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha di sekolah, yang antara lain adalah lingkungan kerja yang kondusif, pengetahuan, penggunaan alat, sikap perbaikan dan disiplin, tanggung jawab, motivasi, kemampuan, keterampilan, serta teknik-teknik manajerial.

Lembaga harus berusaha menjamin agar faktor yang berkaitan dengan produktivitas atau motivasi kerja dapat dipenuhi secara maksimal, salah satu faktor diantaranya adalah kinerja pegawai. Kenyamanan pegawai dapat memicu pegawai untuk bekerja lebih baik. Pada dasarnya setiap lembaga akan menghadapi perubahan lingkungan yang bersifat teknis fenomatik. Untuk mendukung motivasi kerja pegawai dapat dilakukan dengan menciptakan kinerja pegawai yang menyenangkan, kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja pegawai yang diberikan oleh atasannya dan bertanggung jawab atas apa yang telah diberikan.

Lingkungan kerja yang kondusif, pengetahuan, penggunaan alat, sikap perbaikan dan disiplin, tanggung jawab, motivasi, kemampuan, keterampilan, serta teknik-teknik manajerial mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam usaha untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan akhirnya berpengaruh terhadap produktivitas kinerja pegawai, lingkungan yang baik akan meningkatkan hasil kerja yang baik, begitu pula sebaliknya apabila lingkungan kerja yang kurang tenang, akan mempertinggi tingkat kesalahan yang

mereka lakukan. Besar pengaruhnya kinerja pegawai terhadap peningkatan produktivitasnya setiap lembaga tentu akan berbeda-beda, tetapi lembaga yang dapat berkembang dengan baik, pada umumnya adalah lembaga yang selalu melakukan inovasi yang tiada henti-hentinya. Lembaga yang inovatif adalah lembaga yang dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang dihadapi untuk menunjang produktivitasnya agar kecil kemungkinan mengalami penurunan. oleh karna itu faktor-faktor kerja harus menjadi perhatian dalam meningkatkan motivasi pegawai.<sup>3</sup>

Motivasi kerja juga memberikan kontribusi yang besar bagi kinerja pegawai tata usaha. Motivasi kerja merupakan dorongan, semangat dan inspirasi kerja yang ada dalam seseorang pegawai untuk bekerja lebih giat dan lebih baik. Motivasi kerja harus dibangun dengan kepribadian atau karakter individu yang baik, karena dorongan motivasi kerja yang didasarkan pada prinsip dan alasan yang salah akan mengakibatkan kerugian secara pribadi dan organisasi. Loyalitas terhadap organisasi sering disalahtafsirkan yaitu loyalitas yang mengarah pada pemimpin secara absolut, padahal loyalitas utama yaitu terletak pada aturan kerja sesuai dengan undang-undang yang berlaku.<sup>4</sup>

Orang yang berkualitas diharapkan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan keterampilan yang dimiliki yang akhirnya mempunyai komitmen organisasi yang tinggi. Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk layanan

---

<sup>3</sup>Muchdarsyah, Sinungan, *Produktifitas* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 83.

<sup>4</sup>Fardinatus Taru, *Motivasi Kerja* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), 3.

suatu urusan, sehingga orang lain tersebut mendapatkan keringanan atas urusannya.<sup>5</sup>

Masalah dalam bidang kinerja tata usaha pada kenyataannya masih kurang perhatian dari peraturan-peraturan. Maka dari itu sekolah sebagai salah satu bentuk organisasi perlu untuk meningkatkan dan menyempurnakan atas pelayanan yang dilakukan oleh tata usaha secara optimal agar dapat berfungsi dengan baik serta tercapai tujuan suatu organisasi. Pelayanan akademik pada suatu organisasi sangat dipengaruhi atau ditunjang oleh pegawai tata usaha.

SMK Negeri 1 Dampal Selatan Kecamatan Dampal Selatan Kabupaten Toli-Toli merupakan salah satu sekolah kejuruan yang berada di Sulawesi Tengah tersebut yang masih belum berjalan dengan baik. Dalam hal ini, sekolah merupakan sekolah yang memiliki pegawai tata usaha di mana harus meningkatkan mutu pelayanan yang diperlukan untuk membantu urusan para guru bahkan peserta didik agar memudahkan proses kebutuhan akademik.

Disetiap sekolah tata usaha 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 pekerjaan- pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan

---

<sup>5</sup>Rita Syeptia Dewi Lingga, *Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Tata Usaha* (Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Haji Tanjung Pinang, 2013), 3.

organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

Berdasarkan observasi awal Penulis di sekolah SMK Negeri 1 Dampal Selatan, kinerja pegawai tata usaha di sekolah tersebut belum secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan sekolah karena kinerja tata usaha yang belum memiliki keahlian dibidangnya terutama mereka berlatar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan bidang kerja yang mereka kerjakan dari pernyataan itulah sehingga Penulis tertarik ingin mengkaji dan melihat seberapa besar kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan akademik sekolah tersebut.

Maka Penulis tertarik meneliti atau mencari tahu lebih jauh tentang ***“Efektivitas Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik Di SMK Negeri 1 Dampal Selatan”***

### ***B. Rumusan dan Batasan Masalah***

Merujuk pada paparan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan?
2. Bagaimana upaya pegawai tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan?

### ***C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian***

Pada hakikatnya, setiap kegiatan penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan. Adapun tujuan dan kegunaan penelitian dalam kajian proposal ini adalah:

## 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kinerja pegawai tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan.
- b. Untuk mengetahui upaya pegawai tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan.

## 2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberi kegunaan:

- a. Memberikan kontribusi bagi dunia pendidikan. Khususnya dalam bidang kajian analisis kinerja pegawai tata usaha di lembaga pendidikan.
- b. Dapat memperluas wawasan dan pengetahuan tentang analisis kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan akademik.
- c. Dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga masalah-masalah yang muncul dapat teratasi secara benar, tepat, dan cepat.
- d. Penelitian ini diharapkan untuk menumbuhkan semangat pegawai tata usaha dalam melayani akademik.
- e. Dapat dijadikan acuan bagi para pegawai tata usaha sekolah untuk bekerja lebih baik lagi dalam pelayanan akademik.
- f. Dapat menjadi bahan masukan bagi lembaga atau pihak sekolah sebagai upaya meningkatkan mutu layanan akademik sekolah.

#### ***D. Penegasan Istilah***

Sebelum melangkah lebih jauh dan memudahkan pembaca memahami judul proposal ini maka perlu diadakan penegasan istilah agar tidak menimbulkan asumsi yang berbeda pada setiap pembaca.

##### **1. Analisis**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaryanya).

Menurut Surayin analisis adalah kegiatan merangkum sejumlah data besar yang masih mentah kemudian mengelompokkan atau memisahkan komponen-komponen serta bagian-bagian yang relevan untuk kemudian mengaitkan data yang dihimpun untuk menjawab permasalahan.<sup>6</sup>

Penjelasan di atas, dapat disimpulkan pengertian analisis adalah kegiatan penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk menemukan jawaban berupa sebab dan akibat.

##### **2. Kinerja Pegawai Tata Usaha**

Pada dasarnya kinerja adalah tingkat pencapaian pelaksanaan tugas pegawai berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya. Untuk mencapai kinerja yang baik tentu bukanlah suatu hal yang mudah. Hal ini, disebabkan banyaknya

---

<sup>6</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), 58.

hal atau aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kinerja seorang pegawai baik itu aspek mekanisme organisasi, grup, karakteristik individu, maupun individual.

Tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik, dan kadang kala tidak berhubungan langsung dengan peserta didik.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai tata usaha merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran dan administrasi sekolah.

### 3. Pelayanan akademik.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pegawai lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses aktivitas dari individu atau organisasi terhadap pelanggan atau konsumen dalam memenuhi kebutuhannya<sup>7</sup>

Kotler dan Keller mengungkapkan “ bahwa pelayanan akademik yaitu semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.<sup>8</sup>

Pelayanan akademik merupakan tindakan layanan atau membantu seseorang untuk melayani orang lain yang belum terselesaikan, adanya pelayanan maka sesuatu yang belum terwujud akan menjadi mudah.

---

<sup>7</sup>Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu* (Jakarta:PPM,2002), 13-18.

<sup>8</sup>Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2 (Jakarta: Erlangga 2013), 356.

### **E. Garis-Garis Besar Isi**

Penulis perlu mengemukakan garis-garis besar isi skripsi yang bertujuan agar menjadi informasi awal terhadap masalah yang diteliti. Skripsi ini terdiri dari lima bab. Untuk mendapatkan gambaran isi dari masing-masing bab, berikut akan diuraikan garis besar isinya.

Pembahasan bab *pertama*, merupakan bab pendahuluan terdiri dari latar belakang, yang nantinya akan dijadikan titik tolak suatu permasalahan. Pembahasan selanjutnya dikemukakan pada rumusan masalah sebagai landasan berpijak dalam pembahasan proposal ini, sehingga lebih terarah dan sistematis. Kemudian dilanjutkan dengan pembahasan tentang tinjauan dan manfaat penelitian baik dari segi ilmiah maupun dari segi praktisnya.

Dalam uraian berikutnya penulis memberikan definisi dari setiap kata/istilah yang termuat dalam judul untuk memudahkan pembaca dan selanjutnya pembahasan pada bab ini adalah memuat garis-garis besar isi.

Penjelasan bab *kedua*, Penulis mengemukakan tentang kajian pustaka yang dijadikan sebagai kerangka acuan teoritis dan uraian skripsi ini dengan pembahasan “Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan”.

Bab *ketiga*, metode penelitian, menjelaskan secara rinci kerangka kerja metodologis yang di gunakan dalam pelaksanaan penelitian hingga penulisan proposal skripsi, meliputi sub bab: jenis penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, tehnik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

Bab *keempat*, Penulis memuat uraian data-data yang telah dikumpulkan dari lapangan sesuai dengan rumusan masalah dan penjelasan beberapa temuan dari hasil penelitian yang telah diungkap dari objek penelitian.

Bab *kelima*, terdiri dari sub bab yaitu: kesimpulan dan saran yang terkait dengan penelitian yang telah dilaksanakan dilapangan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### ***A. Penelitian Terdahulu***

Peninjauan terhadap penelitian terdahulu atau yang disebut dengan tinjauan pustaka ini dilakukan untuk meninjau sejauh mana masalah dalam penelitian ini pernah ditulis orang lain secara mendalam. Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diuji kebenarannya berdasarkan metode yang digunakan pada penelitian tersebut. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai bahan referensi untuk membandingkan penelitian yang sekarang dengan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kajian tentang Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik Di SMK Negeri 1 Dampal Selatan. Berikut ini adalah beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini.

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Dedek Setiawan tentang “Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting”.<sup>9</sup> Meskipun penelitian ini memiliki persamaan mengenai kinerja tata usaha terhadap pelayanan, akan tetapi penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian oleh Penulis, penelitian Penulis dilakukan di SMK Negeri 1 Dampal Selatan, Sulawesi tengah sedangkan penelitian Dedek Setiawan dilakukan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting Bandung, bukan hanya tempat yang membedakan namun metode penelitian juga membedakan penelitian

---

<sup>1</sup>Dedek Setiawan, *Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting* (Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Skripsi, 2019).

ini, Dedek Setiawan menggunakan metode penelitian Kuantitatif sedangkan penelitian oleh Penulis menggunakan metode kualitatif.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Nurul Prastika tentang “Manajemen Layanan Akademik dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTS Hifzil Qur’an Medan”.<sup>10</sup> Tentunya ada perbedaan dan persamaan pada penelitian di atas dan penelitian Penulis. Ada pun perbedaannya adalah dalam penelitian Darmawanti ini lebih fokus meneliti tentang manajemen layanan akademik dalam meningkatkan mutu pendidikan sedangkan Penulis memfokuskan penelitiannya pada kinerja tata usaha terhadap pelayanan akademik. Kemudian ada pun persamaan penelitian di atas dan penelitian Penulis yaitu sama-sama meneliti tentang layanan akademik. Ada pun persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Prastika dan Penulis yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif.

## **B. Kinerja Pegawai Tata Usaha**

### **1. Pengertian Kinerja Tata Usaha**

Pengertian kinerja terbagi menjadi dua, yaitu pengertian yang melihat kinerja dari sudut pandang yaitu hasil dan prosesnya. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan prosesnya yang menyangkut efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan dari sudut model/kerja yakni yang mudah/tidak sulit, sedikit menggunakan tenaga dan pikiran (ringan), hemat dan/atau tepat waktu atau cepat.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Nurul Prastika, *Manajemen Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Mts Hifzil Qur’an Medan* (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Skripsi, 2019).

<sup>11</sup>Ibid.,8.

Kinerja dalam konteks prestasi kerja, Prestasi kerja pegawai negeri sipil adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sebagaimana tersebut dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia no 30 tahun 2019 tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil. Dalam Undang Undang no 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang Undang no 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian menyebutkan bahwa pembinaan pegawai negeri sipil dilaksanakan berdasarkan sistem karir dan sistem prestasi kerja.<sup>12</sup>

Dari uraian tersebut di atas, dapat diketahui bahwa yang dimaksud dengan kinerja, *performance* atau prestasi kerja adalah penampilan kerja maupun hasil yang dicapai oleh seseorang baik barang/produk maupun berupa jasa dan biasanya digunakan sebagai dasar penilaian atas diri karyawan atau organisasi kerja yang bersangkutan yang mencerminkan pengetahuan karyawan tentang pekerjaannya itu. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerjanya maka semakin tinggi pula kinerjanya.

Rusdi Hidayat NA menyatakan hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurung waktu tertentu, akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien, apabila:

1. Keluaran (*Output*) adalah sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik ataupun non fisik yang diharapkan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat;

---

<sup>4</sup>Akhmad Fauzi, Rusdi Hidayat NA, *Manajemen Kinerja* (Jawa Timur: Airlangga University Press, 2020), 2.

2. Hasil adalah mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan, yakni segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung), maka segala sesuatu kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan pada jangka menengah harus dapat memberikan efek langsung dari kegiatan tersebut; dan
3. Kaitan usaha dengan pencapaian adalah ukuran efisiensi yang mengaitkan usaha dengan keluaran pelayanan. Berdasarkan pengertian di atas, maka mengukur sumber daya yang digunakan atau biaya perunit keluaran, dan memberi informasi tentang keluaran ditingkat tertentu dari penggunaan sumber daya, menunjukkan efisiensi relatif suatu unit jika dibandingkan dengan hasil sebelumnya, tujuan yang ditetapkan secara internal, norma atau standar yang bisa diterima atau output yang bisa dihasilkan setara.<sup>13</sup>

Menurut Prawirosantono *performance* di atas, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai moral.<sup>14</sup>

Secara sederhana Nawawi mendefinisikan kinerja (karya) adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik maupun non fisik. Kinerja merupakan indikator dari hasil kerja karyawan dalam suatu periode tertentu, maka diperlukan suatu kegiatan penilaian atas hasil kerja tersebut (*performance*

---

<sup>13</sup>Ibid.,2-3.

<sup>14</sup>Suyadi Prawirasantono, Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan (Yogyakarta: BPFE, 2008), 3.

*appraisal*). Menurut Dessler menilai kinerja berarti membandingkan kinerja aktual karyawan dengan standar-standar kerja yang telah ditetapkan.<sup>15</sup>

Secara Etimologis, tata usaha adalah kegiatan memberi bantuan dalam mengelola informasi, manusia, harta kearah suatu tujuan yang terhimpun dalam organisasi. Ada beberapa pengertian tentang tata usaha, tetapi kesemuanya hampir mempunyai kesamaan pengertian yang mengarah kepada pengaturan tulis menulis dan catat mencatat.<sup>16</sup>

Dengan demikian, tata usaha merupakan kegiatan yang berhubungan dengan jasa-jasa perkantoran yang terdiri dari hal-hal berikut:

1. Korespondensi dan laporan, Kegiatan ini berhubungan dengan pencatatan relasi atau kemitraan kerja organisasi ataupun kantor sampai pada persiapan hal-hal yang harus dilaporkan kepada pimpinan.
2. Tata hubungan, yaitu berhubungan dengan proses surat-menyurat, penerimaan dan pengiriman telepon serta *facsimile* dan surat.
3. Pencatatan dan perhitungan, kegiatan ini berhubungan dengan data-data laporan, data statistik, dan lain-lain.
4. Kearsipan, hal ini penting dalam rangka penyimpanan surat-surat atau dokumen yang dinilai penting dan berkaitan dengan kegiatan organisasi.<sup>17</sup>

Tata usaha menurut intinya adalah tugas pelayanan disekitar keterangan-keterangan yang berwujud pada 6 pola kegiatan:

1. Menghimpun
2. Mencatat
3. Mengola
4. Mengadakan
5. Mengirim
6. Menyimpan<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup>Ibid.,4.

<sup>16</sup>Adek Siti Nurhalizah, *Administrasi Tata Usaha* (Universitas Negeri Padang, 2019), 1.

<sup>17</sup>Ibid.,1.

<sup>18</sup>Ibid.,2.

Tata usaha dalam arti luas adalah administrasi, administrasi yaitu proses penyeluruhan yang melibatkan semua pihak yang mewujudkan cita-cita bersama, sementara itu, administrasi adalah proses kerjasama seluruh kekuatan untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas. Tata usaha sebagai salah satu unsur dari administrasi merupakan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha kerja sama yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan. Wujud dari pada keterangan-keterangan yang merupakan saran pokok dari kegiatan tata usaha dapat berupa surat-menyurat, formulir, kartu-kartu, daftar-daftar, gambar, foto-foto, dan benda lainnya yang dapat memberi keterangan.<sup>19</sup>

Tata usaha sekolah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Informasi yang tata usaha sekolah kelola penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Semakin lengkap dan akurat data terhimpun maka pemberian pelayanan makin mudah dan pengambilan keputusan makin cepat.<sup>20</sup>

Dapatlah disimpulkan bahwa kinerja tata usaha adalah suatu proses bagaimana seseorang membantu dalam melaksanakan pekerjaan dan hasil yang dicapai seseorang melaksanakan tugas administrasi sesuai dengan tanggung jawabnya.

## **2. Efektivitas Kinerja Tata Usaha**

Efektivitas merupakan suatu keadaan dimana terjadi kesesuaian antara

---

<sup>19</sup>Irjus Indrawan, Dkk., *Manajemen Personalia dan Kearsipan Sekolah* (Jateng: Lakeisha, 2020), 144.

<sup>20</sup>Ibid., 145.

tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang telah dicapai. Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya sesuatu tujuan yang lebih dahulu ditetapkan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya: standar, target, atau kriteria yang ditetapkan. Dalam kinerja terdapat standar ukuran tertentu untuk mengetahui keberhasilan dan prestasi atau kelompok.

Kinerja pegawai tergolong efektif berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Moehariono bahwa penilaian kinerja diukur berdasarkan empat aspek yaitu sebagai berikut:

a. Hasil kerja

Hasil kerja yaitu keberhasilan pegawai dalam pelaksanaan kerja (*output*) biasanya terukur seberapa besar jumlah yang telah dihasilkan, berapa jumlahnya dan berapa besar kenaikannya. Hasil kerja diukur secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasil kerja pegawai berhubungan dengan seberapa baik pekerjaan yang dihasilkan berdasarkan standar kerja yang ditetapkan terhadap sekolah.

b. Perilaku

Perilaku yaitu aspek tindakan tunduh pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, seperti suatu sikap yang ditunjukkan seorang pegawai dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam

bekerja. Perilaku menunjukkan tindakan-tindakan dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada ditempat pegawai bekerja. Perilaku yang baik ditunjukkan oleh seseorang pegawai dapat dinilai dari segi kedisiplinan, kesopanan dan tanggung jawab pegawai dalam bekerja.

c. Atribut dan kompetensi

Atribut dan kompetensi, yaitu suatu kemahiran dan penguasaan pegawai sesuai tuntutan jabatan, hal ini berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan/wawasan dan sikap yang dijadikan pedoman dalam melakukan tugas dan tanggung jawab pekerjaan sesuai tuntutan jabatan. Dapat dinilai dari pengetahuan, keterampilan dan keahlian.

d. Komperatif

Komperatif adalah suatu perbandingan antara pegawai yang satu dengan yang lainnya sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing. Perbandingan kerja dapat dinilai dari evaluasi kerja pegawai tata usaha.

Berdasarkan empat aspek yang dikemukakan oleh Moeheriono menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha tergolong efektif dapat diperkuat oleh pendapat Veithzal penilaian kerja mengacu pada suatu sistem formal dan struktur yang digunakan untuk mengukur menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran.

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja tata usaha merupakan kemampuan berhasilnya suatu kerja yang dilakukan untuk memberikan sesuatu yang diharapkan, juga untuk memilih tujuan yang tepat dalam

pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas standar kinerja pegawai tata usaha dilihat pada empat aspek yaitu: hasil kerja, perilaku, atribut kompetensi, dan komperatif.

### **C. Pelayanan Akademik Sekolah.**

#### **1. Pengertian Pelayanan Akademik Sekolah**

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif, organisasi harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi memenangkan persaingan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.<sup>21</sup>

Menurut Kotler dalam sampara lukman yang dikutip oleh sinambela: "pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik", selanjutnya "pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin, dan menyediakan kepuasan pelanggan"<sup>22</sup>

Jasa yang bermutu adalah pelayanan yang diberikan seseorang atau organisasi yang sangat memuaskan, tidak ada keluhan dan bahkan orang tidak segan-segan untuk memuji dan memberi acungan jempol. Secara substantif, mutu mengandung sifat atau taraf. Sifat adalah sesuatu yang menerangkan keadaan, sedangkan taraf menunjukkan kedudukan dalam skala. Mutu dapat juga digunakan sebagai suatu konsep yang relatif. Pengertian ini digunakan dalam

---

<sup>21</sup> Dompot Dhuafa, *Jurnal Pendidikan*, Vol. 3, No. 1, Mei 2013, 1.

<sup>22</sup> Sinambela, dkk, *Repormasi Pelayanan Public* (Jakarta: PT. Bumi A ksara, 2006), 4-5.

TQM (Total Quality Manajemen). Definisi relatif tersebut memandang mutu bukan sebagai suatu atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang dianggap dari produk atau layanan tersebut. Mutu dapat dikatakan ada apabila layanan memenuhi sebuah spesifikasi yang ada.<sup>23</sup>

Pelayanan didefinisikan dengan sarana untuk memberikan nilai kepada pelanggan dengan memfasilitasi hasil yang ingin dicapai pelanggan tanpa adanya biaya dan resiko tertentu. Menurut beberapa pakar mengatakan bahwa “*Services are deeds, performances and processes provided or coproduced by one entity or person for and with another entity or person*”, “Pelayanan adalah perbuatan, performa dan proses yang disediakan atau dilaksanakan oleh satu entitas atau orang untuk entitas atau orang lain”, oleh beberapa pakar selain Zeithaml, seperti: Kotler and Keller, Jasfar dan lainnya memberikan batasan pelayanan sama dengan jasa dalam penyediaan barang-barang yang menjadi kebutuhan manusia.<sup>24</sup>

Sedangkan kata akademik berasal dari Bahasa Inggris *academy* berasal dari Bahasa Latin *academia*, kata yang disebut terakhir ini berasal dari bahasa Yunani *academia* yang mempunyai beberapa makna, salah satunya bermakna suatu masyarakat atau kumpulan orang-orang peserta didik.

Kata akademik dalam konteks sekolah, dilampirkan dengan segala hal berkaitan dengan penguasaan ilmu pengetahuan yang perlu dikuasai oleh peserta didik setelah mengikuti proses pembelajaran, sehingga disebut aktivitas akademik ialah aktivitas proses pembelajaran dan hal-hal lain yang berkaitan dengan itu

---

<sup>23</sup> Engkoswara Dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), 304.

<sup>24</sup> Amirul Mustofa, Roekminiati, Dan Damajanti Sri Lestari, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), 24.

misalnya penyusunan judul akademik pembelajaran dan selebihnya.<sup>25</sup>

Akademik merupakan suatu kegiatan yang memberikan layanan yang berupa data dan memiliki tahapan-tahapan di dalam melakukan prosesannya guna menghasilkan informasi yang berhubungan dalam kegiatan pendidikan.

Yang dimaksud dengan akademik adalah kegiatan pendidikan yang di arahkan terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian serta pengembangannya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, pendidikan menengah merupakan lanjutan pendidikan dasar. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan Bab I Pasal 1 tentang ketentuan umum sebagai berikut:

Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Sekolah Menengah Kejuruan yang selanjutnya disingkat SMK, adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTS, atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama atau setara SMP atau MTS. Jurusan atau nama lain yang sejenis dengan himpunan sumber daya pendukung program studi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan, teknik, seni, dan/atau olahraga.<sup>26</sup>

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Bab I Pasal 1 ketentuan umum yaitu:

Sifitas akademika disekolah terdiri dari peserta didik, tenaga pendidikan, pendidik, peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha

---

<sup>25</sup>Pauzi, Ph.D, *Modul Pengawas Sekolah yang Berkesan* (Riau: PT. Indragiri Dot Com, 2019), 222.

<sup>26</sup>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, *Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan*, Nomor 17 Tahun 2010, 2-4.

mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan dirinya dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widiaisuara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Kurikulum adalah seperangkat rencana dan peraturan mengenai tujuan isi dan bahan pembelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar sumber daya pendidikan adalah segala sesuatu yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pendidikan yang meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana, dan prasarana.<sup>27</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa akademik yaitu istilah untuk sistem pendidikan atau pelayanan yang diberikan berbentuk keilmuan yang ada di lembaga pendidikan terutama sekolah, baik sekolah negeri ataupun swasta. Sehingga dapat diartikan bahwa akademik adalah sebutan atau pendidikan di sekolah yang cenderung menunjukkan ke arah yang bersifat ilmiah. Akademik erat kaitannya dengan prestasi karena potensi akademik yang didapatkan oleh peserta didik mampu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan selama jenjang pendidikan. Penerapan pelayanan akademik disebut sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan formal dituntut untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Sekolah menganggap bahwa pelayanan akademik dan pelayanan non akademik merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang keberhasilan belajar peserta didik.

## **2. Bentuk bentuk Pelayanan**

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas

---

<sup>27</sup> Undang-Undang, *Sistem Pendidikan Nasional*, Nomor 20 Tahun 2003, 2-3.

dari 3 macam, yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan, 3) layanan dengan perbuatan.

a. Layanan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan administrasi, bidang layanan informasi dan bidang yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, artinya, jika ia menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambang, ia harus menguasai masalah-masalah tambang meskipun pada garis besar saja.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan bagi mereka.
3. Meski dalam keadaan sepi, tidak boleh bercerita dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas, tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutuskan keasikan cerita.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga segi peranannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang paling harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan mengirim kepada yang bersangkutan).<sup>28</sup>

c. Pelayanan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau

---

<sup>28</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 190-191.

pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan lisan dan layanan perbuatan sering bergabung. Faktor keberhasilan dalam pelayanan perbuatan ini yaitu:

1. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata-mata
2. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerja harus memiliki keterampilan yang disyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/pelatihan yang sepadan.<sup>29</sup>

Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas harus dapat menemui 4 persyaratan pokok, ialah:

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat, dan
- d. Keramah tamahan<sup>30</sup>

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

- a. Melaksanakan administrasi kepegawaian
- b. Melaksanakan administrasi keuangan
- c. Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
- d. Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat
- e. Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
- f. Melaksanakan administrasi kesiswaan
- g. Melaksanakan administrasi kurikulum<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Ibid., 195.

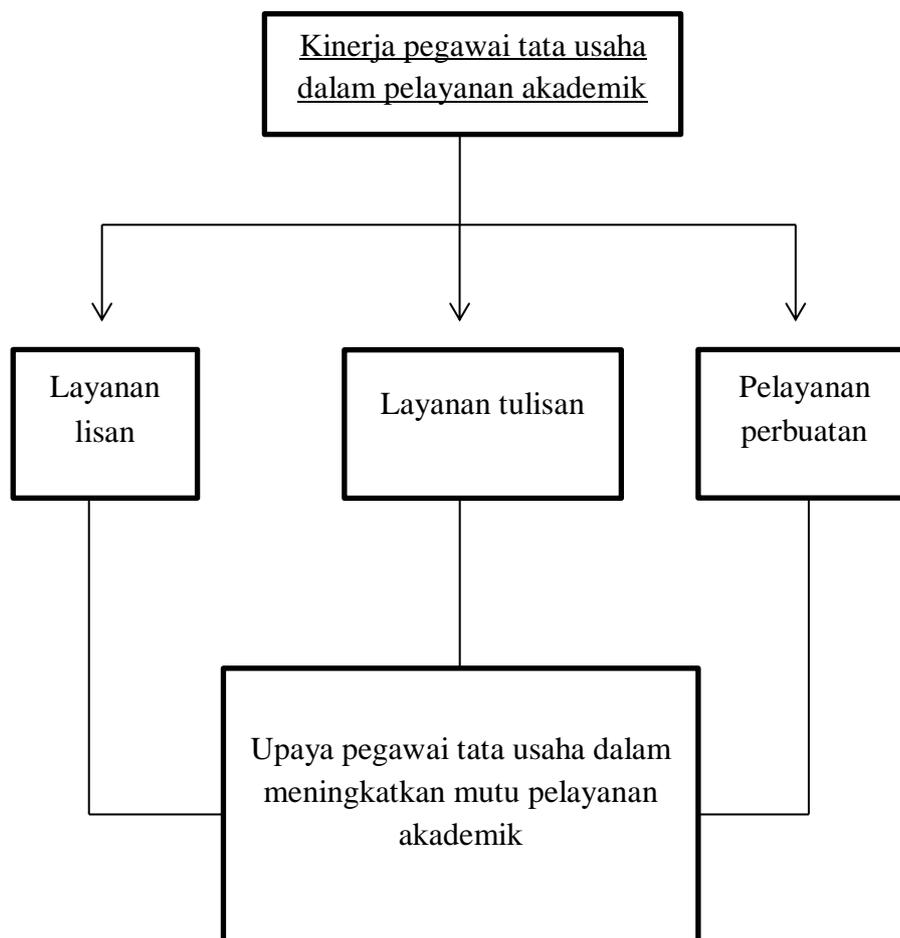
<sup>30</sup> Ibid., 196-197.

<sup>31</sup> Amiruddin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah* (Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Raden Intan Lampung, 2017), Jurnal Kependidikan Islam, Vol.7, No 1, 227.

#### **D. Kerangka Berfikir**

Kinerja pegawai tata usaha adalah hasil dan proses tingkat pelaksanaan tugas karyawan untuk melayani, dan melaksanakan pekerjaan sehingga dapat membantu proses kelancaran dan pencapaian pembelajaran.

Pelayanan akademik merupakan tindakan atau perbuatan dalam membantu orang lain dalam proses aktivitas pembelajaran. Dengan demikian, analisis kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan akademik. Maka, perlu diketahui hal-hal yang menjadi problematika dalam melaksanakan analisis kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan akademik itu sendiri. Seperti yang tertera pada gambar berikut ini :



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### ***A. Pendekatan***

Jenis penelitian ini diwujudkan dengan menafsirkan satu variabel data kemudian menghubungkan dengan variabel data yang lain dan disajikan dalam bentuk kata-kata kalimat naratif. Penelitian kualitatif ini digunakan karena fokus penelitian bersifat deskriptif kualitatif. Metode ini juga digunakan dalam Skripsi ini untuk memperoleh informasi lebih dalam atau wawasan mengenai Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Pelayanan Akademik SMK Negeri 1 Dampal Selatan.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snobal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.<sup>32</sup>

Berdasarkan pendekatan yang mendasari penelitian ini, maka, Penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pada umumnya penggunaan penelitian kualitatif diterapkan dalam penelitian eksplorasi dan deskripsi

Sedangkan kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya

---

<sup>32</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Cet. XX; Bandung: Alfabeta, 2014), 15.

perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan Bahasa.<sup>33</sup>

### ***B. Lokasi penelitian***

Lokasi penelitian pada proposal ini adalah di SMK Negeri 1 Dampal Selatan. Terletak di Kecamatan Dampal Selatan Kabupaten Toli-Toli. SMK Negeri 1 Dampal Selatan ini dijadikan sebagai obyek penelitian karena merupakan sekolah menengah kejuruan yang diminati banyak peserta didik dan disukai masyarakat. Penulis menganggap sekolah ini menjadi salah satu sekolah yang dapat dijadikan representasi sebagai sekolah yang memiliki Kinerja Pegawai Tata Usaha belum berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanannya.

Kondisi inilah yang menjadi dasar pertimbangan sehingga Penulis memilih lokasi penelitian, selain itu lokasinya sangat mudah dijangkau. Sehingga memudahkan bagi Penulis untuk mengumpulkan data sesuai kebutuhan rencana penyusunan skripsi nantinya. Penulis sangat berharap agar dapat memperoleh nilai tambah dalam melakukan penelitian ini dan sebagai langkah awal bentuk pengabdian dan aplikasi keilmuan selama melakukan studi.

### ***C. Kehadiran Peneliti***

Kehadiran peneliti pada lokasi penelitian merupakan suatu kewajiban, terlebih untuk penelitian yang menggunakan pendekatan data yang akurat dari lokasi penelitian, yang terhubung dengan tujuan penelitian dari penyusunan skripsi ini. Dalam kehadiran peneliti di lokasi penelitian akan dilakukan dengan

---

<sup>33</sup>M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. III; Jogjakarta:A-Ruz Media, 2016), 89.

resmi, yakni penelitian akan mendapatkan surat izin penelitian dari SMK Negeri 1 Dampal Selatan terlebih dahulu, yang ditunjukkan untuk pemegang wewenang pada tempat yang menjadi lokasi penelitian, dalam hal ini adalah Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Dampal Selatan. Dan diharapkan dengan adanya surat ini peneliti dapat diizinkan untuk melakukan penelitian sesuai tujuan yang sudah ditetapkan.

Sepanjang kegiatan penelitian Penulis hadir sebagai partisipan penuh tanpa diwakili oleh pihak lain dan meneliti dengan maksimal. Semua pekerjaan penelitian, Penulis lakukan atau dikerjakan sendiri secara langsung pada obyek dan masalah yang menjadi sasaran penelitian. Peneliti harus menjadi partisipan yang aktif karena Penulis sendiri langsung mengamati, mencari informasi atau narasumber serta menganalisa setiap hal yang mempengaruhi obyek penelitian di lapangan.

#### ***D. Data dan Sumber Data***

Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan peneliti. data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya pengolahan. Data bisa berwujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa atau pun simbol-simbol lainnya yang bisa digunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan objek kejadian atau pun suatu konsep. Data ini kemudian perlu diproses dan diubah menjadi informasi. Informasi merupakan hasil proses dari data yang ada, atau bisa diartikan sebagai

data yang mempunyai arti. Informasi akan membuka segala sesuatu yang belum diketahui.<sup>34</sup>

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder:

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh penulis secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*.<sup>35</sup> Data primer adalah data yang bersumber dari para informan yang ada di lokasi penelitian, seperti Ketua Tata Usaha, Pegawai Tata Usaha, Guru, Peserta Didik dan Kepala Sekolah.

### **2. Data Skunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan penulis dari berbagai sumber yang telah ada.<sup>36</sup> Data sekunder yaitu pengumpulan data melalui dokumentasi dan catatan-catatan yang berkaitan dengan obyek penelitian. Penulis juga memaparkan kondisi dari SMK Negeri 1 Dampal Selatan. Efektivitas kinerja pegawai tata usaha terhadap layanan akademik, dan perlengkapan lainnya yang sangat berhubungan dan berpengaruh terhadap obyek penelitian.

---

<sup>34</sup>Dr.Sandu Siyoto, SKM., M.Kes & M. Ali Sodik, M.A, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 67.

<sup>35</sup>Ibid., 67.

<sup>36</sup>Ibid., 68.

### ***E. Teknik Pengumpulan Data***

Pengumpulan data terhadap kedua jenis data di atas diperlukan sebagai landasan dalam menentukan teknik serta langkah-langkah pengumpulan data penelitian.<sup>37</sup> Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Untuk memudahkan pembahasan yang dirumuskan dalam skripsi ini dibutuhkan suatu metode penelitian, dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut Penulis menggunakan metode pengumpul data sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Teknik observasi yaitu teknik pengumpulan data yang melakukan pengamatan sebelum melakukan penelitian terhadap objek tersebut. Observasi merupakan dasar ilmu yang sangat menentukan lancar tidaknya suatu penelitian pada lokasi penelitian, observasi dapat membantu seorang peneliti untuk mampu memposisikan diri ketika penelitian berlangsung. Menurut S. Nasution, dalam bukunya yang berjudul “Metode Research Penelitian Ilmiah” bahwa observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelakuan manusia yang terjadi dalam kenyataan.<sup>38</sup>

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi di SMK Negeri 1 Dampal Selatan yang menjadi lokasi penelitian ini serta membahas tentang Analisis kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan akademik. Instrument penelitian yang digunakan dalam observasi yaitu alat tulis menulis

---

<sup>37</sup>Ibid.,68.

<sup>38</sup>S.Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah* (Cet.VII Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 106.

serta alat pendukung lainnya untuk mencatat data yang didapatkan dilapangan. Adapun hal-hal yang akan diobservasi yaitu seperti kehadiran atau keaktifan stafnya, ketepatan waktu, kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta sistem pelayanannya.

## 2. Wawancara

Teknik wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.<sup>39</sup> Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh sebuah data yang dilakukan secara individual, dalam penelitian ini Penulis menggunakan wawancara terstruktur karena Penulis menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Wawancara terstruktur (*structured interview*), digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dengan pengumpul data mencatatnya.<sup>40</sup> Pada teknik wawancara mendalam Penulis mengambil informan yaitu, pegawai tata usaha, guru dan kepala sekolah. Adapun hal-hal yang akan diwawancara terkait kinerja pegawai

---

<sup>39</sup> Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Cet. I; Jakarta: Kencana, 2016), 82.

<sup>40</sup> Sugiono, *Metode Penelitian kualitatif*, 233.

tata usaha yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dalam memberikan pelayanan di sekolah.

### **3. Dokumentasi**

Pengumpulan data melalui teknik dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, dan agenda. Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati.<sup>41</sup>

Pengumpulan data penelitian membutuhkan suatu instrumen. Instrumen ini dibutuhkan untuk pengambilan data untuk penelitian baik penelitian kualitatif maupun penelitian kuantitatif. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Adapun alat-alat penelitian yang digunakan Penulis dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

- a. Pedomanan wawancara mendalam
- b. Alat tulis
- c. Handphone

Kemudian pengumpulan data melalui dokumentasi adalah pengumpulan bukti-bukti dan keterangan-keterangan yang akurat berdasarkan fakta yang ada di SMK Negeri 1 Dampal Selatan. Penulis menggunakan alat tulis untuk mencatat arsip dan dokumen penting mengenai kondisi objektif SMK Negeri 1 Dampal

---

<sup>41</sup>Trianto. *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi pendidikan dan Tenaga Kependidikan* (Cet.1; Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), 278.

Selatan, seperti Profil Sekolah, letak geografis, serta fasilitas penunjang. Dokumentasi adalah pengumpulan data yang penting dan dapat menunjang kelengkapan dan keakuratan data tentang Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik.

#### ***F. Teknik Analisis Data***

Setelah data yang dikumpulkan, maka selanjutnya adalah analisis data dengan cara mengurutkan dan mengorganisasikan data ke dalam suatu pola atau urutan yang sistematis sesuai dengan pembahasannya, analisis data juga adalah proses mengatur data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan urutan dasar.

Proses analisis data dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu:

##### **1. Analisis Sebelum di Lapangan**

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum Penulis memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi sebelum pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah Penulis masuk dan selama dilapangan.

##### **2. Analisis Selama di Lapangan**

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka Penulis akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap

tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.<sup>42</sup>

Ada tiga langkah-langkah analisis selama di lapangan, yaitu “reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi data.

#### a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu penulis merangkum beberapa data yang ada dilapangan, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada ha-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, mereduksi data sehingga dapat disajikan dalam bentuk narasi yang utuh. Sangadji menjelaskan:

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan, sebagaimana kita ketahui reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung.<sup>43</sup>

Reduksi data diterapkan pada hasil observasi, wawancara, dokumentasi dengan mereduksi kata-kata yang dianggap Penulis tidak signifikan bagi penelitian ini, seperti keadaan lokasi observasi dan dokumentasi yang tidak terkait dengan masalah yang diteliti, gurauan dan basa basi informasi dan sejenisnya.

#### b. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data yaitu untuk menghindari kesalahan terhadap data-data yang diperoleh dari lapangan penelitian, model-model data yang disajikan

---

<sup>42</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 337.

<sup>43</sup>Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 198.

untuk menghindari adanya kesalahan penafsiran terhadap data tersebut. Matthew B.

Mellis dan A. Michael Huberman menjelaskan:

Alur penting dari kedua kegiatan analisis adalah penyajian data. Kami membatasi “suatu penyajian” sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian tersebut.<sup>44</sup>

Dengan demikian, pendekatan penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Oleh karena itu, data disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat sehingga menjadi suatu narasi yang utuh.

#### c. Verifikasi Data

Langkah terakhir dalam analisis data yaitu verifikasi data. Verifikasi data adalah pengambilan kesimpulan yang dilakukan oleh Penulis terhadap data tersebut. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Matthew B. Mellis yakni:

Kegiatan analisis ketiga yang paling penting adalah menarik kesimpulan dari verifikasi. Dari permulaan data-data seseorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, proporsi.<sup>45</sup>

Dalam kegiatan memverifikasi, Penulis mengambil kesimpulan dengan mengacu pada hasil reduksi data. Data-data yang terkumpul dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, Penulis pilih yang mana sesuai dengan judul dan membuang yang tidak perlu.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada

---

<sup>44</sup>Matthew B. Milles, A. Michael Humberman, *Kualitatif Dan Analisis*, terj. tjetjep rohendi, (Jakarta: UI-Prees, 1992), 17.

<sup>45</sup>Ibid., 18.

tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### ***G. Pengecekan Keabsahan Data***

Pengecekan keabsahan data diterapkan dalam penelitian ini agar data yang diperoleh terjamin validitas dan kredibilitasnya, pengecekan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi data.

Triangulasi data yaitu teknik pengecekan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yaitu triangulasi dengan sumber, triangulasi dengan metode, triangulasi dengan penyidik, dan triangulasi dengan teori.<sup>46</sup>

Berikut merupakan 4 macam Triangulasi yang digunakan penulis :

#### **1. Triangulasi sumber**

Maksudnya membandingkan dan mengecek balik, derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal ini dapat diperoleh dengan cara pengecekan dengan derajat kepercayaan melalui beberapa sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda dengan metode yang sama.

---

<sup>46</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015), 178.

## **2. Triangulasi metode**

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berdeda. Maksudnya membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

## **3. Triangulasi penyidik**

Triangulasi penyidik maksudnya memanfaatkan penulis atau pengamat lain, untuk membantu mengurangi kemencengan dan kekeliruan dalam pengumpulan data.

## **4. Triangulasi data**

Merupakan pengecekan data terhadap sumber data dengan mengecek kesesuaian sumber data yang diperoleh dengan karakteristik sumber data yang sudah ditentukan Penulis, kesesuaian metode penelitian yang digunakan, serta kesesuaian teori yang dipaparkan dalam tinjauan pustaka dengan hasil penelitian.

## **BAB 1V**

### **HASIL PENELITIAN**

#### ***A. Gambaran Umum SMK Negeri 1 Dampal Selatan***

##### **1. Profil SMK Negeri 1 Dampal Selatan**

SMK Negeri 1 Dampal Selatan yang beralamat di Jln. Tadulako. No. 55, merupakan salah satu satuan pendidikan dengan jenjang SMK di Desa Lempe Kecamatan Dampal Selatan Kabupaten Toli-toli Provinsi Sulawesi Tengah. Adapun struktur muatan kurikulum yang menjadi pedoman pembelajaran mengacu pada kurikulum nasional yang berlaku sesuai jurusan yang ada di SMK Negeri 1 Dampal Selatan. Dalam menjalankan kegiatannya, SMK Negeri 1 Dampal Selatan berada di bawah naungan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan.

SMK Negeri 1 Dampal Selatan didirikan pada bulan April Tahun 2004 yang saat itu dipimpin oleh bapak Sarifuddin, S,Pd, M.Pd. Kemudian pada tahun 2018 SMK Negeri 1 Dampal Selatan dipimpin oleh bapak Muh. Basri K, S.Ag hingga saat ini. melalui penilaian yang dilaksanakan oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M) Provinsi Sulawesi Tengah SMK Negeri 1 Dampal Selatan terakreditasi “B”.

SMK Negeri 1 Dampal Selatan telah mengalami banyak perubahan diberbagai sektor. Sejak didirikan sampai sekarang ini. Hal ini dapat dilihat dari infrastruktur berupa kondisi fisik bangunan dan kelengkapan fasilitas pendukung pendidikan yang dibangun di atas lahan sendiri seluas 11.600 M<sup>2</sup> , diantaranya

dibangun ruang kelas yang memadai, lapangan olahraga, tempat parkir, perpustakaan yang mendukung bidang akademik dan mushollah.

Seperti yang dikatakan oleh bapak Muh. Basri K, S.Ag selaku kepala sekolah di SMK Negeri 1 Dampal Selatan yang mengatakan:

Awal mula di dirikannya sekolah ini pada tahun 2004 yang saat itu masih dipimpin oleh bapak Sarifuddin, S,Pd, M.Pd. kemudian pada tahun 2018 SMK Negeri 1 Dampal Selatan beralih kepemimpinan yang dipimpin oleh saya sendiri (Muh. Basri K, S.Ag).<sup>47</sup>

Nama Kepala sekolah yang pernah menjabat dari awal berdirinya sekolah hingga sekarang adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Nama-nama kepala sekolah dan tahun periodenya**

No	Nama	Periode Tahun
1	Sarifuddin, S,Pd, M.Pd	2004-2013
2	Muh. Basri K, S.Ag	2013-2016
3	Sirajuddin Lamami, S.Pd	2016-2017
4	Muh. Basri K, S.Ag	2017 Sampai sekarang

*Sumber Data: Tata Usaha SMK Negeri 1 Dampal Selatan, 2022*

## 2. Visi Misi dan Identitas Sekolah SMK Negeri 1 Dampal Selatan

### a. Visi Misi

Lembaga pendidikan harus mempunyai visi dan misi yang menjadi landasan berpijak. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pendidikannya, SMK Negeri 1 Dampal Selatan memiliki visi misi sebagai berikut:

---

<sup>47</sup>Muh. Basri K, S.Ag, *Wawancara Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Dampal Selatan, Depan Ruang Guru: (Senin, 18 juli 2022)*

Visi:

“Unggul dalam IBADAH (iman, beramal, akhlak, disiplin dan harmonis) dan berprestasi dalam IPTEK (inovatif, produktif, terlatih, efektif dan kreatif)”

Misi:

1. Menumbuh kembangkan ajaran agama yang dianut
2. Pembelajaran yang efektif dan efisien dalam bidang Pertanian, Komputer dan Otomotif
3. Mendorong dan membantu peserta didik untuk mengenal potensi diri dan alamnya melalui kegiatan intra dan ekstra kurikuler
4. Memiliki siswa yang terlatih Inovatif, Kompetitif dan siap pakai
5. Menerapkan sistim manajemen yang partisipatif dalam proses pembelajaran.

Dalam mencapai visi dan misi tersebut, diperlukan adanya kerjasama antara kepala sekolah, guru dan tenaga pendidik lainnya. Sehingga visi dan misi ini dapat berjalan dengan baik.

**b. Identitas Sekolah**

Berikut ini Penulis lampirkan identitas SMK Negeri 1 Dampal Selatan sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Identitas SMK Negeri 1 Dampal Selatan Tahun 2022**

1	Nama Sekolah	SMK Negeri 1 Dampal Selatan
2	Tahun Berdiri	2004
3	NPSN	40202281
4	NSS	33180610801
5	Jenjang Pendidikan	SMK
5	Status Sekolah	NEGERI
6	Alamat Sekolah	JLN. TADULAKO NO. 55
7	Kode Pos	94554
8	Desa	Lempe
9	Kecamatan	Kec. Dampal Selatan
10	Kabupaten/Kota	Kab. Toli-toli
11	Provinsi	Prov. Sulawesi Tengah
12	Luas Tanah	11.600 M <sup>2</sup>
13	Nama Kepala Sekolah	Muh. Basri K, S.Ag
14	No HP	082347228540
15	E-mail	<a href="mailto:smkn1damsel@yahoo.co.id">smkn1damsel@yahoo.co.id</a>
16	SK Pendirian Sekolah	426.2/4872/DIKBUD
17	Tgl SK Pendirian	23/04/2004
18	Website	<a href="http://www.smkn1damsel.sch">http://www.smkn1damsel.sch</a>

*Sumber Data: Tata Usaha SMK Negeri 1 Dampal Selatan, 2022*

### **3. Keadaan Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan**

Pendidik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari lembaga sekolah, Pendidik adalah tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran bagi peserta didik. Pendidik nantinya akan memberikan ilmu pengetahuan sekaligus mentransformasikan ilmu kepada peserta didik sesuai disiplin ilmu yang dimiliki dan mengarahkan peserta didik kearah yang lebih baik. Sedangkan tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Sebagaimana diketahui keberadaan pendidik dan tenaga kependidikan dalam dunia pendidikan merupakan sentral pendidikan, peranan dan fungsinya merupakan keharusan yang tidak dapat diingkari, karena tidak ada pendidikan tanpa pendidik dan tenaga kependidikan, keberadaan pendidik dan tenaga kependidikan merupakan arah dari sistematika pembelajaran, mulai dari aspek kurikulum, kesiswaan, sarana dan prasarana.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang keadaan pendidik dan tenaga kependidikan yang ada di SMK Negeri 1 Dampal Selatan Penulis akan mengemukakan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Keadaan Tenaga Pendidik Dan Kependidikan Di SMK Negeri 1 Dampal Selatan Tahun Ajaran 2022**

<b>Nama</b>	<b>L/P</b>	<b>Jabatan</b>
Muh. Basri K, S.Ag	L	Kepala Sekolah
Muhaena, S.Pd	P	Wakil Kepala Sekolah
Damri, S.Pd	L	Guru Mapel
Dra. Munawarah	P	Guru Mapel
Wujdan, S.Pt	L	Guru Mapel
Nurjanna, S.TP	P	Guru Mapel
Danuri, S.Hi	L	Guru Mapel
Hasmiah, S.Ag	P	Guru Mapel
Hasbiah, S.Pd	P	Guru Mapel
Andi Gauk, S.Pd	L	Guru Mapel
Supardi Samsu, S.Pdi	L	Guru Mapel
Yusriani, S.Pd	P	Guru Mapel
Irma, S.Pd	P	Guru Mapel
Misriyah Harsan, S.Pd	P	Guru Mapel
Ramsad L., S.Pi	L	Guru Mapel
Fadliana, S.Kom	P	Guru Mapel
Ripaldi, S.Pd	L	Guru Mapel
M. Saad	L	Guru Mapel
Sugeng. A.Md	L	Guru Mapel
Hamsiar, S.Pd	L	Guru Mapel
Umi Muhaiminah, S.Pd	P	Guru Mapel
Kaspa, S.Pd	P	Guru Mapel
Aswar, SP	L	Guru Mapel
Arhabun, S.Kom	L	Guru Mapel
Apsah Ude, S.Pd	P	Guru Mapel
Amaliyah, S.Pd	P	Guru Mapel
Asmaul Husna, S.Pd	P	Guru Mapel
Muammar, S.Pd	L	Guru Mapel
Abd. Rahman, A. Md	L	Guru Mapel
Simardi, S.Si	L	Guru Mapel
Haisura	P	Ketua Tata Usaha
Wahida, S.Pd	P	Tenaga Administrasi
Famira Mansur	P	Tenaga Administrasi
Sanuddin, Se	L	Operator Sekolah TU
Saharuddin Ridwan, S.Pd	L	Operator Dapodik
Armin	L	Staf Perpustakaan

*Sumber Data: Tata Usaha SMK Negeri 1 Dampal Selatan, 2022*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah guru mata pelajaran secara keseluruhan 29 orang termasuk dengan Wakil Kepala Sekolah, sedangkan jumlah staff tata usaha sebanyak 6 orang.

#### 4. Keadaan Peserta Didik

Peserta didik merupakan individu yang mempunyai keinginan yang kuat, sehingga mereka membutuhkan ilmu pengetahuan agar dapat mengembangkan potensi dirinya dalam kehidupan kelak. Oleh karena itu segala sesuatu yang dilakukan berupa pembinaan, arahan, motivasi dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan pendidikan dan pengajaran serta metode pada dasarnya bertolak pada bagaimana mengoptimalkan proses pengajaran dan pembelajaran peserta didik tersebut.

SMK Negeri 1 Dampal Selatan terdapat 3 jurusan yaitu Agribisnis Pengolahan Hasil Pertanian, Teknik Komputer dan Jaringan, dan Teknik Kendaraan Ringan. Berikut ini adalah tabel tentang keadaan peserta didik yang ada di SMK Negeri 1 Dampal Selatan, yaitu:

**Tabel 1.4**  
**Keadaan Peserta Didik Di SMK Negeri 1 Dampal Selatan Tahun Ajaran 2021/ 2022**

No	Nama Kelas	Tingkat Kelas	Jumlah Siswa			Wali Kelas
			L	P	Total	
1	X TPHP	10	5	12	17	Dra. Munawarah
2	X TKJ A	10	1 8	12	30	Apsah, S.Pd
3	X TKJ B	10	1 7	14	31	Hasbiah, S.Pd
4	X TKR	10	3 1	0	31	Hasmia, S.Ag
5	XI TPHP	11	4	10	14	Irma, S.Pd

6	XI TKJ A	11	1 3	14	27	Andi Gauk, S.Pd
7	XI TKJ B	11	1 3	16	29	Nurul Fadilah Fendy, S.Pd
8	XI TKR	11	3 5	0	35	Amaliyah, S.Pd
9	XII TPHP	12	1 1	17	28	Danuri, S.Hi
10	XII TKJ A	12	1 1	18	29	Kaspa, S.Pd
11	XII TKJ B	12	1 1	22	33	Ripaldi, S.Pd
12	XII TKR	12	3 7	0	37	Muammar, S.Pd

*Sumber Data: Tata Usaha SMK Negeri 1 Dampal Selatan, 2022*

Berdasarkan data di atas, Penulis dapat menjelaskan bahwa jumlah keseluruhan peserta didik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan Tahun ajaran 2021/2022 yaitu 341, yang terdiri dari 206 laki-laki dan 135 perempuan.

**Tabel 1.5**  
**Keadaan Agama Peserta Didik SMK Negeri 1 Dampal Selatan Tahun Ajaran**

No	Kelas	Agama			Jumlah	Aktif
		Islam	Kristen	Hindu		
1	X	108	1	0	109	AKTIF
2	XI	105	0	0	105	AKTIF
3	XII	127	0	0	127	AKTIF
TOTAL		340	1		341	

*Sumber Data: Tata Usaha SMK Negeri 1 Dampal Selatan, 2022*

Berdasarkan data di atas, Penulis simpulkan bahwa jumlah keseluruhan peserta didik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan Tahun ajaran 2021/2022 yaitu 340 peserta didik semuanya beragama Islam dan 1 kristen.

## 5. Keadaan Sarana dan Prasarana

Mendirikan sebuah lembaga pendidikan, sarana dan prasarana merupakan salah satu unsur terpenting yang harus dimiliki guna meningkatkan kualitas dalam proses pembelajaran. SMK Negeri 1 Dampal Selatan, sebagai sebuah sekolah yang akan mencetak generasi bangsa yang berkualitas, maka sudah seharusnya memiliki sarana dan prasarana yang memadai sehingga proses pembelajaran berjalan dengan baik, serta mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pembelajaran.

Untuk mengetahui keadaan sarana dan prasarana yang ada di SMK Negeri 1 Dampal Selatan, dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 1.6**  
**Daftar Sarana Prasaranan**

No	Nama Ruang	Jumlah	Kondisi
1	Ruang Kepala Sekolah	1	Baik
2	Ruang Wakasek	1	Baik
3	Ruang Guru	1	Baik
4	Ruang BK	1	Baik
5	Ruang TU	1	Baik
6	Perpustakaan	1	Baik
7	Ruang Kelas	12	Baik
8	Lab Komputer	2	Baik
9	Lab Kimia	1	Baik
10	Ruang UKS	1	Baik
11	Ruang Bendahara	1	Baik
12	Kantin Sekolah	2	Baik
13	Musholla	1	Baik
14	Wc Guru	1	Baik
15	Wc Siswa	5	Baik

*Sumber Data: Tata Usaha SMK Negeri 1 Dampal Selatan, 2022*

Berdasarkan data di atas, dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki SMK Negeri 1 Dampal Selatan sudah cukup memadai untuk digunakan dalam proses pembelajaran dan dalam keadaan guna dipakai.

## 6. Kegiatan Ekstrakurikuler SMK Negeri 1 Dampal Selatan

Kegiatan ekstrakurikuler merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari peserta didik. Hal ini menjadi suatu hal yang sangat penting dalam pengembangan potensi yang ada dalam diri peserta didik, karena melalui kegiatan ekstrakurikuler peserta didik dapat melakukan berbagai kegiatan yang bermanfaat bagi perkembangan hidupnya terutama dalam hal pendidikan. Kegiatan ini juga dapat dijadikan wadah bagi peserta didik untuk menjalin keakraban antar sesama teman sekaligus menjadi salah satu penghubung bagi guru untuk lebih mengenal secara mendalam karakter peserta didiknya diluar kelas.

Adapun kegiatan ekstrakurikuler di SMK Negeri 1 Dampal Selatan sebagaimana yang dimuat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1.7**  
**Kegiatan Ekstrakurikuler SMK Negeri 1 Dampal Selatan**

No	Organisasi	Jenis kegiatan	Tujuan
1	Pramuka	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Latihan rutin setiap hari jumat, kegiatan ibadah, kegiatan bakti sekolah dan bakti masyarakat</li> <li>2. Mengadakan kegiatan kemah tahunan dalam rangka memperingati hari pramuka 14 Agustus.</li> <li>3. Kemah penerimaan tamu ambalan</li> <li>4. Baksos setiap hari jumat gabungan organisasi pramuka dan PMR</li> </ol>	Menciptakan pedoman kegiatan yang teratur dan terarah, meningkatkan bakat serta kemampuan siswa dalam berorganisasi terutama dalam kepramukaan serta melatih peserta didik untuk mandiri dan bekerja sama dalam tim.
2	Teater	Melakukan latihan seni drama 2 kali seminggu mengikuti lomba-lomba seni antar sekolah	Menjadikan ajang pengembangan diri para peserta didik melalui kegiatan seni pertunjukan seperti seni drama.

3	Siswa Pecinta Musholla (Spm)	Merayakan hari-hari besar islam, melakukan baksos dengan organisasi-organisasi disekolah dan juga masyarakat.	Mengembangkan bakat peserta didik terutama dari aspek religius sehingga peserta didik dapat menjadi individu yang berakhlak mulia serta bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
4	Palang Merah Remaja (Pmr)	Donor darah, bakti sosial, dan forum komunikasi kepalangmerahan	Untuk memperkuat kualitas siswa-siswa dalam pembentukan karakter, mendidik calon relawan masa depan, mengajarkan hidup sehat, melatih jiwa kemanusiaan, serta melatih keterampilan dan kedisiplinan.

*Sumber Data: Tata Usaha SMK Negeri 1 Dampal Selatan, 2022*

### **B. Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan**

Kinerja merupakan tindakan menampilkan, penampilan kerja, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan perilaku kerja. Setiap organisasi atau lembaga menjalankan seluruh kegiatan oprasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya, setiap organisasi atau lembaga tersebut terdiri dari pelaku/pegawai yang memiliki tugas dari tanggung jawab yang harus dilakukan secara sendiri dengan tujuan yang akan di capai.

Pegawai tata usaha merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang sangat berperan aktif dalam memajukan kegiatan sekolah. Pegawai tata usaha sebagai penyelenggara administrasi harus dapat bekerja dengan sebaik mungkin dalam rangka mewujudkan visi, misi dan tujuan sekolah. Pegawai tata usaha sangat penting dalam meningkatkan pelayanan di sekolah. Pekerjaan dari kinerja

tata usaha tentunya membahas tentang pelayanannya. Pelayanan pegawai tata usaha merupakan kegiatan bersifat melayani dan membantu dalam kegiatan sekolah. Kinerja tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan sudah baik. Hal ini berdasarkan hasil wawancara Penulis dengan bapak Muh. Basri K, S.Ag selaku kepala sekolah di SMK Negeri 1 Dampal Selatan menyatakan bahwa:

Kinerja pegawai tata usaha terlihat ketika memberikan pelayanan yang baik yaitu dapat melayani apa yang dibutuhkan orang-orang seperti halnya pelayanan tata usaha dapat melayani administrasi terutama masalah sekolah yang berkaitan dengan data peserta didik, data guru dan data sekolah seperti nilai-nilai rapor serta administrasi lainnya.<sup>48</sup>.

Selanjutnya hasil wawancara Penulis dengan ibu Wahida, S.Pd selaku pegawai tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan menyatakan bahwa:

Pelayanan yang baik itu merupakan layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sekolah misalnya bagaimana caranya melayani peserta didik ataupun alumni yang datang ke sekolah, apa yang dia minta kita layani. Sehingga menjadikan kepuasan untuk mereka.<sup>49</sup>

Kemudian hasil wawancara Penulis dengan ibu Haisura selaku ketua tata usaha menyatakan bahwa:

Layanan dikatakan baik apabila orang-orang yang melaksanakan tugas dapat memberikan kesan yang positif kepada guru, peserta didik maupun masyarakat sekolah yang lain, baik dari segi layanan administrasi dan lainnya. Contohnya cepat dalam melayani peserta didik jika mengambil foto copy ijazah, melegalisir, serta melayani orang tua peserta didik apabila anak-anak meminta surat pindah.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup>Muh. Basri K, *Kepala Sekolah, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Depan Ruang Guru, 18 Juli 2022.

<sup>49</sup>Wahida, *Staf Tata Usaha, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Ruang Tata Usaha, 21 Juli 2022.

<sup>50</sup>Haisura, *Ketua Tata Usaha, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Ruang Tata Usaha, 21 Juli 2022.

Berdasarkan hasil wawancara Penulis di atas dapat diketahui bahwa layanan yang baik yaitu bagaimana pegawai melayani orang-orang yang membutuhkan dokumen atau hal yang lain dapat mempercepat pelayanan agar tidak membuat semakin banyak.

Pelayanan seseorang tergantung dari sikap yang melayani, sebagaimana hasil wawancara Penulis dengan ibu Hasmiah S.Ag selaku guru di SMK Negeri 1 Dampal Selatan menyatakan bahwa:

Sikap tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan sudah cukup baik, Namun hanya saja masih perlu meningkatkan dalam memberikan layanan sehingga proses pelaksanaan kegiatan berjalan secara efektif karena adanya komunikasi yang baik pula.<sup>51</sup>

Hal ini dikuatkan oleh hasil wawancara dari bapak Ramsad S.Pi selaku guru di SMK Negeri 1 Dampal Selatan yang mengatakan bahwa:

Menurut saya pelayanan pegawai tata usaha di sekolah ini sudah cukup baik, dan sopan sesuai dengan situasi budaya kita yang menjunjung tinggi sopan santun serta ramah dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kepuasan bagi guru serta peserta didik.<sup>52</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Penulis dapat menjelaskan bahwa pelayanan tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan sudah terbilang baik namun hanya saja butuh peningkatan secara efektif dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memperlancar proses kegiatan administrasi terutama dalam pelayanan administrasi guru maupun peserta didik.

---

<sup>51</sup>Hasmiah, *Guru, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Ruang Guru, 18 Juli 2022.

<sup>52</sup>Ramsad, *Guru, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Ruang Guru, 18 Juli 2022.

Kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan proses yang mencakup perencanaan kerja, penilaian kerja untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Kinerja pegawai tata usaha di sekolah SMK Negeri 1 Dampal Selatan dilakukan dengan kemampuan masing-masing pegawai. Pegawai tata usaha bekerja menjalankan tugas administrasi dalam hal mengumpulkan, menyimpan, bahkan memperbaiki data-data dari hasil proses yang ada, sehingga kebutuhan-kebutuhan kedepannya bisa terpenuhi. Hal ini sebagaimana hasil wawancara Penulis dengan Muh. Basri K, S.Ag selaku kepala sekolah di SMK Negeri 1 Dampal Selatan mengatakan bahwa:

Kinerja pegawai tata usaha di sekolah ini, sudah terbilang baik namun belum 100%. Walaupun demikian, kami terus melakukan evaluasi dan terus berusaha untuk memperbaiki kekurangan yang ada karena kepuasan tentunya sangat tergantung dari layanan yang diberikan harus sesuai tujuan lembaga.<sup>53</sup>

Adapun hasil wawancara dari bapak Hamsiar S.Pd selaku guru SMK Negeri 1 Dampal Selatan yang menyatakan bahwa:

Kinerja pegawai tata usaha di sekolah ini dalam melakukan pelayanan terhadap peserta didik seperti pengambilan ijazah sudah cukup baik. Walaupun demikian, masih perlu adanya peningkatan dalam proses pelayanan terhadap peserta didik seperti dalam waktu penemuan dokumen agar lebih di percepat agar proses kegiatan berjalan lancar.<sup>54</sup>

Hasil wawancara di atas, diperkuat oleh hasil wawancara saudara Mirnawati selaku peserta didik kelas 3 yang mengatakan bahwa:

---

<sup>53</sup>Muh. Basri K, *Kepala Sekolah, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Depan Ruang Guru, 18 Juli 2022.

<sup>54</sup>Hamsiar, *Guru, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Ruang Komputer, 18 Juli 2022.

Layanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha sudah baik, mereka melayani peserta didik dengan baik dan ramah. Apapun kebutuhan yang kami perlukan mereka dapat melakukannya, hanya saja pada saat proses pelayanan masih membutuhkan sedikit waktu lama dalam penemuan dokumen.<sup>55</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat Penulis jelaskan bahwa kinerja pegawai tata usaha sudah terbilang baik, khususnya dalam pelayanan peserta didik untuk pengambilan dokumen seperti pengambilan ijazah dan lainnya tetapi masih perlu di tingkatkan dalam penemuan dokumen agar lebih cepat.

Proses pelaksanaan kegiatan kinerja tata usaha tergantung dari pemahaman dan kemampuan masing-masing orang, tugas tata usaha yang melayani pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan hingga membantu kelancaran perkembangan organisasi serta bekerja sesuai tufoksi masing-masing.

Seperti yang dikatakan oleh ibu Haisura selaku ketua tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan menyatakan bahwa:

Saya melihat bahwa pegawai tata usaha sudah memberikan pelayanan yang baik. Layanan yang bersifat tulisan dan perbuatan sehingga dapat bekerja sesuai apa yang harus dikerjakan seperti melayani peserta didik untuk pengambilan ijazah, melayani semua kebutuhan guru, peserta didik bahkan orang tua peserta didik.<sup>56</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa tata usaha sudah memberikan pelayanan sesuai dengan pekerjaan tata usaha pada umumnya.

---

<sup>55</sup>Mirnawati, *Peserta Didik, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Ruang Perpustakaan, 18 Juli 2022.

<sup>56</sup>Haisura, *Ketua Tata Usaha, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Ruang Tata Usaha, 21 Juli 2022.

### ***C. Upaya Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Akademik Di SMK Negeri 1 Dampal Selatan***

Upaya merupakan usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan dan mencari jalan keluar. Untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik sekolah pegawai tata usaha dapat melakukan upaya yang perlu dilakukan dalam pencapaian tujuan. Pelayanan akademik perlu ditingkatkan agar sekolah dapat berkembang dengan baik.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan, diperlukan bimbingan serta arahan terutama ketelitian dalam menulis, melayani, menyimpan dokumen yang diperlukan. Untuk memberikan kebutuhan yang dibutuhkan dalam penyelesaian tugas, dilakukan evaluasi saat rapat untuk membahas apa yang perlu diperbaiki.

Seperti yang dikatakan oleh bapak Muh. Basri K, S.Ag selaku kepala sekolah di SMK Negeri 1 Dampal Selatan, menyatakan bahwa:

Dalam meningkatkan mutu pelayanan perlu dilakukan bimbingan, arahan terutama ketelitian dalam menulis, melayani, menyimpan dokumen yang diperlukan. Memberikan motivasi serta kebutuhan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugasnya, biasanya melakukan evaluasi saat rapat membahas tentang apa yang perlu diperbaiki dalam menunjang pelayanan.<sup>57</sup>

Selanjutnya hasil wawancara Penulis dengan ibu Haisura selaku ketua tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan menyatakan bahwa:

Upaya yang dilakukan pegawai tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di sekolah adalah kerja sama tim, menerima saran dari pegawai lain serta melakukan kerjasama dengan kepala sekolah untuk melengkapi

---

<sup>57</sup>Muh. Basri K, *Kepala Sekolah, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Depan Ruang Guru, 18 Juli 2022.

sarana prasarana di ruang tata usaha agar proses kegiatan administrasi dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan.<sup>58</sup>

Selaras dengan hasil wawancara dari ibu Wahida S.Pd selaku pegawai tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan berpendapat bahwa:

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik yaitu adanya kerjasama dengan semua pihak sekolah, menggunakan waktu kerja sebaik-baiknya sehingga pekerjaan terselesaikan tepat waktu, kebutuhan sarana dan prasarana yang harus disediakan di sekolah, penunjang akademik salah satunya dari pelayanan administrasi, makanya tata usaha sangat berperan penting di sekolah.<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Penulis dapat menjelaskan bahwa upaya yang dilakukan pegawai tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik yaitu dengan kerja sama antar kepala sekolah untuk melengkapi sarana prasarana yang kurang di ruang tata usaha, kerjasama antar guru serta pihak-pihak lainnya dengan menerima setiap masukan yang ada dari pegawai lain.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik, tentu ada hambatan yang didapatkan seperti listrik dan jaringan yang menyebabkan proses kegiatan tertunda karena komputer yang tidak dapat digunakan, sarana dan prasarana yang masih minim seperti kurangnya lemari arsip atau penyimpanan dokumen. Selain itu perilaku kerja yang masih kurang responsif dan kurang interaktif seperti kurangnya komunikasi antar pegawai sehingga dalam penyelesaian proses kegiatan berjalan tidak sesuai yang diharapkan.

---

<sup>58</sup>Haisura, *Ketua Tata Usaha, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Ruang Tata Usaha, 21 Juli 2022.

<sup>59</sup>Hamsiar, *Guru, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Ruang Komputer, 18 Juli 2022.

Seperti yang dikatakan dalam hasil wawancara Penulis dengan bapak Muh. Basri K, S.Ag selaku kepala sekolah di SMK Negeri 1 Dampal Selatan mengatakan :

Pegawai tata usaha di sekolah ini terkadang mereka kurang sadar akan tanggung jawab yang diberikan sehingga kurang respon, dan kurang aktif dalam komunikasi dengan guru maupun peserta didik. Sehingga dapat menghambat proses kegiatan di sekolah.<sup>60</sup>

Selanjutnya hasil wawancara Penulis dengan ibu Wahida, S.Pd selaku pegawai tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan menyatakan bahwa:

Kendala pada umumnya yaitu sarana prasarannya yang masih kurang dan biasanya guru yang terlambat memberikan data yang ingin di input. Meskipun begitu tetapi kami dari TU tetap menunggu karena sudah tanggungjawab kami. Sarana prasarana seperti rak dokumen yang masih kurang, sehingga sulit untuk menyimpan dokumen yang ingin di arsipkan.<sup>61</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Penulis dapat menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan akademik di sekolah SMN Negeri 1 Dampal Selatan masih dibutuhkan kesadaran dari para pegawai tata usaha untuk menjalankan tugas yang diberikan, dan membangun komunikasi yang baik dengan guru agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

---

<sup>60</sup>Muh. Basri K, *Kepala Sekolah, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Depan Ruang Guru, 18 Juli 2022.

<sup>61</sup>Wahida, *Staf Tata Usaha, SMK Negeri 1 Dampal Selatan*, Wawancara Oleh Penulis di Ruang Tata Usaha, 21 Juli 2022.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Dengan berakhirnya penyusunan skripsi yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik Di SMK Negeri 1 Dampal Selatan, maka di akhir pembahasan ini perlu memberikan kesimpulan yaitu:

1. Kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan di SMK Negeri 1 Dampal Selatan belum secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan sekolah karena kinerja tata usaha yang belum memiliki keahlian dibidangnya terutama mereka berlatar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan bidang kerja yang mereka kerjakan.
2. Dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik di sekolah SMK Negeri 1 Dampal Selatan, pegawai tata usaha selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik, sopan, dan ramah. Pegawai tata usaha berupaya meningkatkan mutu pelayanan yaitu dengan kerja sama antar kepala sekolah untuk melengkapi sarana prasarana yang kurang di ruang tata usaha, kerjasama antar guru serta pihak-pihak lainnya dengan menerima setiap masukan yang ada dari pegawai lain. Dalam peningkatan mutu pelayanan akademik terdapat hambatan yang dihadapi oleh pegawai tata usaha seperti listrik dan jaringan yang menyebabkan proses kegiatan tertunda karena komputer yang tidak dapat digunakan, sarana dan prasarana yang masih minim seperti kurangnya rak arsip atau penyimpanan dokumen. Selain itu perilaku kerja yang masih kurang responsif dan kurang interaktif seperti kurangnya kesadaran terhadap

tanggung jawab yang diberikan serta komunikasi yang kurang aktif antar pegawai sehingga dalam penyelesaian proses kegiatan berjalan tidak sesuai yang diharapkan.

### ***B. Saran***

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Kepada kepala sekolah, agar dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mengatasi beberapa kendala dalam layanan akademik seperti meningkatkan sarana prasarana dengan melengkapi fasilitas yang diperlukan pegawai tata usaha, agar mampu membangun pendidikan di SMK Negeri 1 Dampal Selatan menjadi lebih baik lagi, tercapai visi misi tujuan sekolah sesuai dengan harapan dan kemajuan teknologi manajemen saat ini.
2. Pegawai tata usaha dan kepala sekolah harus dapat bekerja sama dalam mengelola ruang tata usaha. Agar sarana dan prasarana ruang tata usaha dapat terealisasi dengan baik.
3. Bagi lembaga pendidikan (Sekolah), diharapkan usaha dari para staff, pendidikan, kepala sekolah, selalu mengembangkan SMK Negeri 1 Dampal Selatan ke arah yang lebih baik lagi, mulai dari pendidikan hingga pelayanannya. SMK Negeri 1 Dampal Selatan dapat menjadi percontohan bagi lembaga pendidikan dengan sistem komputer, dan menjadi sekolah yang mampu memberdayakan peserta didiknya menjadi pribadi yang

memiliki kemandirian kuat dan hebat, juga dapat menghasilkan peserta didik yang bermutu baik.

4. Penulis berharap dengan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi pada peneliti selanjutnya, meskipun pada kenyataannya masih banyak kekurangan di dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan juga kekurangan yang ada pada penelitian ini. Karena yang sempurna hanyalah Allah Swt semata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah*. (Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Raden Intan Lampung, 2017), *Jurnal Kependidikan Islam*, Vol.7, No 1.
- Arifin, M. *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- D, Pauzi, Ph. *Modul Pengawas Sekolah yang Berkesan*, Riau: PT. Indragiri Dot Com, 2019.
- Danim, Sudarwan. *Visi Baru Manajemen Sekolah Dari Uni Birokrasi Ke Lembaga Akademik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Depertemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2008.
- Dhuafa, Dompot. *jurnal pendidikan*, Vol. 3, No. 1, Mei 2013
- Engkoswara Dan Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Fauzi, Akhmad, Rusdi Hidayat NA. *Manajemen Kinerja*, Jawa Timur: Airlangga University Press, 2020.
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Jakarta: PPM, 2002.
- Ghony M, Djunaidi dan Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. III; Jogjakarta: A-Ruz Media, 2016.
- Gunawan, H. Ary. *Administrasi Sekolah, Administrasi Pendidikan Mikro*, Jakarta: Rekana Cipta, 2022.
- Indrawan, Irjus Dkk., *Manajemen Personalia dan Kearsipan Sekolah*, Jateng: Lakeisha, 2020.
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2 Jakarta: Erlangga 2013.
- Lingga Rita Syeptia Dewi. *Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Tata Usaha*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Haji Tanjung Pinang, 2013.
- Liosten riana roosida ully tampubolon. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Andi Offset, 2014.

- Milles, Matthew B. A, Michael Humberman. *Kualitatif Dan Analisis*, terj. tjetjep rohendi, Jakarta: UI-Prees, 1992.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015.
- Muchdarsyah, Sinungan. *Produktifitas*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Mustofa, Amirul Roekminiati, Dan Damajanti Sri Lestari. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Surabaya, CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Nasution S. *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Cet.VII Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Nurhalizah, Adek Siti. *Administrasi Tata Usaha*, Jurnal Pendidikan Universitas Negeri Padang, 2019.
- Nurholofah, Siti. *Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi*, 2019.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, *Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan*, Nomor 17 Tahun 2010.
- Prastika, Nurul. *Manajemen Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Mts Hifzil Qur'an Medan*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Skripsi, 2019.
- Prawirasantono, Suyadi. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta BPFE, 2008.
- Setiawan, Dedek. *Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting*, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Skripsi, 2019.
- Sinambela, dkk. *repormasi pelayanan public*, Jakarta, PT. Bumi A ksara, 2006.
- Siyoto, Dr.Sandu. SKM., M.Kes & M. Ali Sodik, M.A, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sudaryono. *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Kencana, 2016.
- Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet. XX; Bandung: Alfabeta, 2014.

Taru, Fardinatus. *Motivasi Kerja*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.

Trianto. *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, Cet.1; Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.

Umam Khaerul. *Manajemen Perkantoran (Referensi Untuk Para Akademisi Dan Praktis)*, Bandung: Pustaka Setia, 2014.

Undang-Undang, *Sistem Pendidikan Nasional*, Nomor 20 Tahun 2003

## **PEDOMAN OBSERVASI**

Dalam melakukan penelitian, penulis juga menggunakan pedoman observasi yang disusun dengan tujuan untuk mempermudah saat melakukan penelitian. Pedoman observasi mengenai “ Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan”, sebagai berikut:

1. Profil sekolah SMK Negeri 1 Dampal Selatan
2. Keadaan sarana dan prasarana SMK Negeri 1 Dampal Selatan
3. Jumlah guru dan staf pegawai tata usaha di SMK Negeri 1 Dampal Selatan
4. Jumlah peserta didik di setiap jurusan
5. Proses pelayanan pengambilan ijazah
6. Pengelolaan surat masuk dan keluar
7. Proses pengarsipan surat

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Penelitian skripsi dengan judul**

### **ANALISIS KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DI SMK NEGERI 1 DAMPAL SELATAN.**

#### **Kepala Sekolah**

**Nama : Muh. Basri K, S.Ag**

**Hari/Tanggal : Senin, 18 Juli 2022**

1. Bagaimana layanan yang baik menurut bapak?
2. Bagaimana kinerja tata usaha disekolah ini dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan?
3. Menurut bapak bagaimana cara meningkatkan kinerja pegawai tata usaha agar dapat memberikan pelayanan terbaik?
4. Apasaja kendala yang sering dihadapi pegawai tata usaha dalam menjalankan kinerjanya dalam memberikan pelayanan?
5. Apakah yang dapat bapak lakukan apabila tata usaha mendapat kendala pada saat melakukan kinerja?
6. Apa upaya yang dilakukan dalam meningkatkan mutu layanan akademik?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

**Penelitian skripsi dengan judul**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DI SMK NEGERI 1 DAMPAL SELATAN.**

**Ketua Tata Usaha**

**Nama : Haisura**

**Hari/Tanggal : Kamis, 21 Juli 2022**

1. Bagaimana layanan yang baik menurut ibu?
2. Menurut ibu apakah kinerja pegawai tata usaha disekolah ini sudah berhasil dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik?
3. Apa upaya yang dilakukan dalam meningkatkan mutu layanan akademik?
4. Adakah kendala yang dihadapi selama melakukan pelayanan akademik dan apakah ada solusi dari ibu tentang kendala tersebut?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

**Penelitian skripsi dengan judul**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DI SMK NEGERI 1 DAMPAL SELATAN.**

### **Pegawai Tata Usaha**

**Nama : Wahida, S.Pd**

**Hari/Tanggal : Kamis, 21 Juli 2022**

1. Bagaimana pelayanan yang baik menurut ibu?
2. Menurut ibu bagaimana cara meningkatkan mutu pelayanan disekolah ini?
3. Apa upaya yang dilakukan dalam meningkatkan mutu layanan akademik?
4. Adakah kendala yang dihadapi selama melakukan pelayanan akademik dan apakah ada solusi dari ibu tentang kendala tersebut?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Penelitian skripsi dengan judul**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP  
PELAYANAN AKADEMIK DI SMK NEGERI 1 DAMPAL SELATAN.**

#### **Guru**

**Nama : Hamsiar S.Pd, Hasmiah S.Ag, Ramsad S.Pi**

**Hari/Tanggal : Senin, 18 Juli 2022**

1. Bagaimana kinerja tata usaha disekolah ini apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan?
2. Bagaimana dengan sikap pegawai tata usaha pada saat memberikan pelayanan?
3. Apa upaya yang dilakuakn dalam meningkatkan mutu layanan akademik?

#### **Peserta Didik**

**Nama : Mirnawati**

**Hari/Tanggal : Senin, 18 Juli 2022**

1. Menurut anda apakah pegawai tata usaha telah memberikan pelayanan yang baik serta melayani dengan tepat waktu?

04/11-21



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU  
الجمعة الإسلامية الحكومية فالو  
STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU  
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165  
Website : www.iainpalu.ac.id, email : humas@iainpalu.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : Ayu sakina  
Tempat, tanggal lahir : Simuntu, 23 Februari 2001  
Program Studi : Manajemen pendidikan Islam  
Al. mat : JL. Asam II  
NIM : 181030096  
Jenis Kelamin : perempuan  
Semester : VII (Tujuh)  
HP : 0899 5905 8046

Judul I  
Analisis kinerja pegawai Tata usaha terhadap pelayanan Akademik di Smtk Negeri 1 Dampal Selatan

Judul II  
Implementasi standar nasional pendidikan di Smtk 1 Dampal Selatan

Judul III  
partisipasi Komite sekolah dalam penyelenggaraan kegiatan Ekstrakurikuler di Smtk Negeri 1 Dampal Selatan

Palu, 04 November 2021

Wahasisa

Ayu Sakina

NIM. 181030096

Disetujui penyusunan skripsi dengan catatan:

Pembimbing I : Dr. Naima, S.Ag, M.Ag

Pembimbing II : Fitri Rahayu, S.Pd., M.Pd.

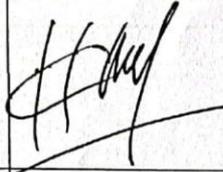
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Pengembangan Keberdayaan

Drs. Syahril, M.A  
NIP. 196304011992031004

Ketua Program Studi

A. Markarma, S.Ag., M.Th.I  
NIP. 197112032005011001

DAFTAR INFORMAN

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Muh. Basri K, S.Ag	Kepala Sekolah	
2	Haisura	Ketua Tata Usaha	
3	Wahida, S.Pd	Staff Tata Usaha	
4	Hamsiar, S.Pd	Guru	
5	Hasmiah, S.Ag	Guru	
6	Ramsad, S.Pi	Guru	
7	Mirnawati	Peserta Didik	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165  
Website : [www.iainpalu.ac.id](http://www.iainpalu.ac.id), email : [humas@iainpalu.ac.id](mailto:humas@iainpalu.ac.id)

**BERITA ACARA  
UJIAN PROPOSAL SKRIPSI**

Pada hari ini, tanggal 22 April 2022 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi:

Nama : Ayu Sakina  
NIM : 181030096  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI-3)  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan.  
Pembimbing : 1. Dr. Naima, S.Ag., M.Pd.  
2. Fitri Rahayu, S.Pd.I., M.Pd.I.  
Penguji : Zaitun, S.Pd.I., M.Pd.I.

**SARAN-SARAN PENGUJI/PEMBIMBING**

NO.	YANG DINILAI	NILAI	PERBAIKAN
1.	ISI	7	
2.	BAHASA & TEKNIK PENULISAN		
3.	METODOLOGI		
4.	PENGUASAAN		
5.	JUMLAH		
6.	NILAI RATA-RATA	90	

Palu, 22 April 2022

Mengetahui

a.n. Dekan

Ketua Jurusan MPI,

Dr. Samintang, S.Sos., M.Pd

NIDN. 2007046702

Pembimbing II,

Fitri Rahayu, S.Pd.I., M.Pd.I

NIDN. 2003088802

Catatan:

Nilai Menggunakan Angka

- 85-100 = A
- 80-84 = A-
- 75-79 = B+
- 70-74 = B
- 65-69 = B-
- 60-64 = C+
- 55-59 = C
- 50-54 = D
- 0 - 49 = E (mengulang)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165  
Website : [www.iainpalu.ac.id](http://www.iainpalu.ac.id), email : [humas@iainpalu.ac.id](mailto:humas@iainpalu.ac.id)

**BERITA ACARA  
UJIAN PROPOSAL SKRIPSI**

Pada hari ini, tanggal 22 April 2022 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi:

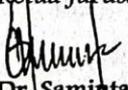
Nama : Ayu Sakina  
NIM : 181030096  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI-3)  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan.  
Pembimbing : 1. Dr. Naima, S.Ag., M.Pd.  
2. Fitri Rahayu, S.Pd.I., M.Pd.I.  
Penguji : Zaitun, S.Pd.I., M.Pd.I.

**SARAN-SARAN PENGUJI/PEMBIMBING**

NO.	YANG DINILAI	NILAI	PERBAIKAN
1.	ISI	90	
2.	BAHASA & TEKNIS PENULISAN		
3.	METODOLOGI		
4.	PENGUASAAN		
5.	JUMLAH		
6.	NILAI RATA-RATA	90	

Palu, 22 April 2022

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Ketua Jurusan MPI,

  
Dr. Samintang, S.Sos., M.Pd  
NIDN. 2007046702

Pembimbing I,

  
Dr. Naima, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197510212006042001

**Catatan:**

Nilai Menggunakan Angka

1. 85-100 = A
2. 80-84 = A-
3. 75-79 = B+
4. 70-74 = B
5. 65-69 = B-
6. 60-64 = C+
7. 55-59 = C
8. 50-54 = D
9. 0 - 49 = E (mengulang)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165  
Website :www.iainpalu.ac.id, email : humas@iainpalu.ac.id

**BERITA ACARA  
UJIAN PROPOSAL SKRIPSI**

Pada hari ini, tanggal 22 April 2022 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi:

Nama : Ayu Sakina  
NIM : 181030096  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI-3)  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan.  
Pembimbing : 1. Dr. Naima, S.Ag., M.Pd.  
2. Fitri Rahayu, S.Pd.I., M.Pd.I.  
Penguji : Zaitun, S.Pd.I., M.Pd.I.

**SARAN-SARAN PENGUJI/PEMBIMBING**

NO.	YANG DINILAI	NILAI	PERBAIKAN
1.	ISI	92	
2.	BAHASA & TEKNIS PENULISAN	89	
3.	METODOLOGI	90	
4.	PENGUASAAN	89	
5.	JUMLAH	360	
6.	NILAI RATA-RATA	90	

Palu, 22 April 2022

Mengetahui

a.n. Dekan  
Ketua Jurusan MPI,

Dr. Samintang, S.Sos., M.Pd  
NIDN. 2007046702

Penguji,

Zaitun, S.Pd.I., M.Pd.I  
NIDN. 202011802

Catatan:

Nilai Menggunakan Angka

1. 85-100 = A
2. 80-84 = A-
3. 75-79 = B+
4. 70-74 = B
5. 65-69 = B-
6. 60-64 = C+
7. 55-59 = C
8. 50-54 = D
9. 0 - 49 = E (mengulang)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460185  
Website : [www.iainpalu.ac.id](http://www.iainpalu.ac.id), email : [humas@iainpalu.ac.id](mailto:humas@iainpalu.ac.id)

**DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI  
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

Nama : Ayu Sakina  
NIM : 181030096  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI-3)  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan.  
Tgl / Waktu Seminar : 22 April 2022/ Pkl 09.00 WITA s.d Selesai

NO.	NAMA	NIM	SEM. / JUR.	TTD	KET.
1	Jumiati	181030078	VIII/MPI		
2	Nurul Anun	181030027	VIII/MPI		
3	Moh. Naim	181030088	VIII/MPI		
4	Brodatu Janah	181030071	VIII/MPI		
5	Hauk	19.1.01.0165	VI/PAI		
6	Lusiana D-Dungso	181030124	VIII/MPI		

Palu, 22 April 2022

Pembimbing I,

Dr. Naima, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197510212006042001

Pembimbing II,

Fitri Rahayu, S.Pd.I., M.Pd.I  
NIDN. 2003088802

Penguji,

Zaitun, S.Pd.I., M.Pd.I  
NIDN. 202011802

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Ketua Jurusan MPI,

Dr. Samintang, S.Sos., M.Pd  
NIDN. 2007046702



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU  
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165  
Website : [www.iainpalu.ac.id](http://www.iainpalu.ac.id), email : [humas@iainpalu.ac.id](mailto:humas@iainpalu.ac.id)

Palu, 20 April 2022

Nomor : 1678 /In 13/F.I/PP.00. 09/04/2022  
Sifat : Penting  
Lampiran :-  
Prihal : Undangan Menghadiri Seminar Proposal Skripsi

Kepada Yth

1. Dr. Naima, S.Ag., M.Pd. (Pembimbing 1)
2. Fitri Rahayu, S.Pd.I., M.Pd.I. (Pembimbing II)
3. Zaitun, S.Pd.I., M.Pd.I. (Penguji)
4. Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu

Assalamualaikum War. Wb.

Dalam rangka kegiatan seminar proposal skripsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan UIN Datokarama Palu yang akan di presentasikan oleh:

Nama : Ayu Sakina  
NIM : 181030096  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI-3)  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan.

Maka dengan Hormat diundang untuk menghadiri seminar proposal skripsi tersebut yang InsyaAllah akan dilaksanakan pada:

Hari /tanggal : Jumat/ 22 April 2022  
Jam : 09.00 s.d Selesai  
Tempat : Ruang Sidang A Lt 3 FTIK UIN Datokarama Palu

Wassalamualaikum. War. Wab.

An. Dekan FTIK  
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Samintang, S.Sos., M.Pd  
NIDN. 2007046702

**Catatan :**

Undangan ini di Foto kopi sejumlah 6 rangkap dengan rincian:

- a. 1 rangkap untuk dosen pembimbing 1 (dengan proposal skripsi)
- b. 1 rangkap untuk dosen pembimbing II (dengan proposal skripsi)
- c. 1 rangkap untuk ketua jurusan
- d. 1 rangkap untuk ditempel pada papan pengumuman
- e. 1 rangkap untuk subbag umum Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
- f. 1 rangkap untuk subbag AKMAH Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

## TATA TERTIB SEMINAR

### A. PENDAFTARAN

1. Minimal satu minggu sebelum seminar telah mendaftar kepada Ketua Program Studi dan menyerahkan proposal 3 ekslampar (1 Dosen Pembimbing I, 1 Dosen Pembimbing II dan 1 Ketua Program Studi)
2. Menyiapkan abstrak dan pokok-pokok pikiran dalam bentuk Hand Out/Print Out Power Point untuk dibagikan kepada calon peserta seminar
3. Membuat pengumuman seminar dan menempelkannya dipapan pengumuman dengan sepengetahuan Ketua Program Studi.
4. Telah melaksanakan/menghadiri seminar minimal 10 kali.

### B. PELAKSANAAN SEMINAR

1. Dihadiri minimal oleh seorang Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi serta 20 orang pembeding umum (mahasiswa)
2. Waktu seminar 1-2 Jam
3. Meminta hasil penilaian/koreksian/perbaikan sesaat setelah seminar usai, kepada Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi

## KARTU SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

NAMA : AYU SAKINA .....  
T.T.I : Simuntu, 23 februari 2021 .....  
NIM. : 181030096 .....  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM .....  
ALAMAT : Tondo Jl. Piyung 2. ....



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU

**KARTU SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU**

NAMA : AYU SAKINA  
NIM. : 101030096  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FOTO 3 X 4

NO.	HARI/TANGGAL	NAMA	JUDUL SKRIPSI	DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN DOSEN PEMBIMBING
1	Selasa 23/02/2021	Muhammad Rifai Abd Rasyid	Keteladanan orang tua berdasarkan Al-Quran surah al-ahزاب ayat 21 bagi pembentukan kepribadian anak suatu lingkungan pendidikan Islam	1. Drs. H. Ahmad Asse, M.pd. I 2. Dr. H. Ahmad Shari Bin Purmanan, Lc. M. Pd.	
2	Rabu 24/02/2021	Steti Murchalisyah	Efektifitas penggunaan lomba karya siswa <LEIS> bahasa arab kis dalam meningkatkan maharah Al-Qurrah peserta didik di madrasah Ibtidaiyah Terpadu	1. Prof. Dr. H. M. Asyari, M. Ag 2. Dr. H. Ubudoh, S. Ag. M. Pd.	
3	Kamis 25/02/2021	Wahyu Cahyanti	Peran kepemimpinan Kepala lembaga PAUD dalam Pemanfaatan Pembelajaran Luring Di TK Islam Terpadu Anak Mandiri Palu	1. Dr. Hj. Marwan, S. Ag. M. Pd. 2. Hewanatur Rahmah, Lc. M. Pd.	
4	Kamis 25/02/2021	Moh. Zamral Fund	upaya Espala Sekolah dalam meningkatkan kualitas sdm di SDK Alam Sirote Kc. Arripabato Kab. Parigi Moutong	1. Hamka, S. Ag. M. Ag 2. Ruchman, S. Pd., M. Pd.	
5	Jum'at 26/02/2021	Rosmawati A. boy	Implementasi perencanaan kurikulum dalam meningkatkan mutu pendidikan di SD Negeri II Ampara Kota	1. Prof. Dr. H. Sofat S. P. Kelang, M. Pd. 2. Dr. Jumar, S. Ag. M. Ag	
6	Kamis 04/03/2021	USMAN AL-HAQ	Penerapan metode makotlat pada pembelajaran baca tulis Al-Quran <BQT> di madrasah Tsanawiyah ZAIS Al-Khorat Bauri Kota Palu	1. Dr. H. Muh. Inbir, M. Pd. I., M. Pd. 2. Khairuddin Jusul, S. Pd. I., M. Phil	
7	Sabtu 07/03/2021	ALPRAM	Problematika Lulusan Guru terhadap tingkat keberhasilan hasil belajar Pustaka digital dalam upaya penguatan pendidikan agama (pada di MA Negeri 1 Sempu Kabupaten Parigi Moutong)	1. Dr. H. Azma, M. Pd 2. Dr. A. Ardiansyah, S. E., M. Pd	
8	Sabtu 07/03/2021	Nur Anjani	Nilai religius terhadap dampak silang sosial peserta didik di SMA Negeri Pangl Utara di Kabupaten Parigi Moutong	1. Dr. A. Ardiansyah, S. E., M. Pd 2. Dr. H. Azma, M. Pd.	
9	Kamis 10/03/2021	Lusiana d. Lango	Manajemen Pengulaan Kurikulum 2013 pada masa covid-19 di madrasah Tsanawiyah (MT) Darul Iman Kota Palu	1. Dr. Jumar, S. Ag. M. Ag. I 2. Darmaningrah, M. Pd.	
10	Kamis 10/03/2021	Jurnati	Efektifitas gaya kepemimpinan berbasis humanis mahasiswa Program Studi Tadris Al-Qur'an dan Hadis Saingan Unswagati Program Studi Tadris Al-Qur'an dan Hadis	1. Dr. Ruslan, M. Pd. 2. A. N. Lukman, S. Ag., M. Th. I	

Catatan : Kartu ini merupakan persyaratan untuk mendaftar seminar menempuh ujian skripsi

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU  
NOMOR : 316 TAHUN 2022

TENTANG  
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

- Menimbang : a. bahwa penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada jenjang Strata Satu (S1) di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu, untuk itu dipandang perlu menetapkan pembimbing proposal dan skripsi bagi mahasiswa;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya di bawah ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas tersebut;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b tersebut, perlu menetapkan keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Palu;
6. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 178/U/2001 tentang Gelar dan Lulusan Perguruan Tinggi;
7. Keputusan Menteri Agama tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu Nomor 49/In.13/KP.07.6/01/2018 masa jabatan 2020-2021

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

KESATU : Menetapkan saudara :

1. Dr. Naima, S.Ag., M.Ag.

2. Fitri Rahayu, S.Pd.I, M.Pd.I.

sebagai Pembimbing I dan II bagi Mahasiswa :

Nama : Ayu Sakina  
NIM : 18.1.03.0096  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DI SMK NEGERI 1 DAMPAL SELATAN

KEDUA : Tugas Pembimbing tersebut adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa, mulai penyusunan proposal sampai selesai menjadi sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi;

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya keputusan ini, dibebankan pada dana DIPA IAIN Palu Tahun Anggaran 2022

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

KELIMA : SALINAN keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu  
Pada Tanggal : 07 Maret 2022  
Dekan,

Dr. H. Askar., M.Pd.  
NIP. 19670521 199303 1 005

BUKU KONSULTASI  
PEMBIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI

Photo  
2 x 3

NAMA : Ayu Sakina  
NIM : 181030096  
PROGRAM STUDI : Manajemen Pendidikan Islam  
PEMBIMBING : I. Dr. Naima, S.Ag., M.Ag.  
II. Fitri Rahayu, S.Pd., M.Pd.

ALAMAT :  
No. HP :

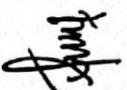
JUDUL SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PEGAWAI TATA  
USAHA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK  
DI SMK NEGERI 1 DAMPAK SELATAN

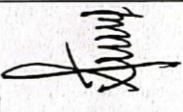
JURNAL KONSULTASI  
PEMBIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI

Nama : Ayu Salina  
 NIM : 16030096  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
 Judul : Analisis Keuangan Penguasa Tebu  
 Usaha Terhadap Penerimaan Pendapatan  
 di Sate Negeri 1 Rantau Selatan.  
 Pembimbing I : Dr. Naima, S.Ag., M.Ag.  
 Pembimbing II : Fitri Rahayu, S.Pd., M.Pd.

No	Hari Tanggal	Bab	Saran Pembimbing	Tanda Tangan
1	Ramis 31/3/22	-	Perbaiki Latar belakang	
		-	Tambah term	
		-	Kerangka pikir	

No	Hari Tanggal	Bab	Saran Pembimbing	Tanda Tangan
1	Rabu 9/3/22		- Perbaiki Latar belakang. - tambahkan footnote	
2	Senin 21/3/22	-	Tambahkan term Tambahkan footnote	
3	Jumat 25/3/22	-	Tambahkan term	

No	Hari Tanggal	Bab	Saran Pembimbing	Tanda Tangan

No	Hari Tanggal	Bab	Saran Pembimbing	Tanda Tangan
1- <del>kegiatan</del> Senin, 19/09/22	9	-Lembangkan Pembahasan shop Wawancara. -Perbaiki catatan kecaci sesuai pedoman		
2- Senin, 26/9/22		-Perbaiki sampul -catatan baik sesuai KTI		
3- Senin 3/10/22				

No	Hari Tanggal	Bab	Saran Pembimbing	Tanda Tangan

**Laporan Penyelesaian Bimbingan dari Dosen Pembimbing**

Yth : Ketua program Studi ..... *Dr. Samudra, S.Sos., M.Pd.*

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)

UIN Datokarama Palu

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : *Dr. Nauma, S.Ag., M.Pd.*

NIP : *197510212006042001*

Pangkat/Golongan : *Pemeran ke 1 / III d*

Jabatan Akademik : *Lektor*

Sebagai : Pembimbing I

2. Nama : *Fitri Rahayu, S.Pd., M.Pd.*

NIP : *2020118802*

Pangkat/Golongan : *A 6*

Jabatan Akademik : *Asisten Ahli*

Sebagai : Pembimbing II

Melaporkan bahwa penyusunan skripsi oleh mahasiswa :

Nama : *Ayu Salena*

NIM : *18103096*

Program Studi : *Manajemen Pendidikan Islam (MPI)*

Judul : *Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha*

Terdapat Pelemparan Akademik di SMK. N.I. Dan

Telah selesai di bimbing dan siap untuk di ujikan di hadapan sidang ujian munaqasyah skripsi.

Pembimbing I



NIP. *197510212006042001*

Palu, .....

Pembimbing II



*FITRI RAHAJU, S.Pd., M.Pd.*

NIP. *2020118802*



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU

Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460185

Website : [www.uindatokarama.ac.id](http://www.uindatokarama.ac.id), email : [humas@uindatokarama.ac.id](mailto:humas@uindatokarama.ac.id)

Nomor : 2073 /Un.24/F.I/PP.00.9/6/2022  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian Untuk  
Menyusun Skripsi

Palu, 14 Juni 2022

Yth. Kepala SMK Negeri 1 Dampal Selatan

Di  
Tempat

*Assalamualaikum wr.wb.*

Dengan hormat, dalam rangka Penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) oleh Mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu :

Nama : Ayu Sakina  
NIM : 181030096  
Tempat Tanggal Lahir : Simuntu, 23 Februari 2001  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Alamat : Jl. Pejuang 2  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik di SMK Negeri 1 Dampal Selatan  
No. HP : 082259058046

Dosen Pembimbing :  
1. Dr. Naima., S.Ag., M.Pd.  
2. Fitri Rahayu., S.Pd.i., M.Pd.I.

maka bersama ini kami mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diberi izin untuk melaksanakan penelitian di Sekolah yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalam,  
Dekan,  
  
Drs. H. Askar, M.Pd.  
NIP. 196705211993031005



**PEMERINTAH KABUPATEN TOLITOLI  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SMK NEGERI 1 DAMPAL SELATAN  
KECAMATAN DAMPAL SELATAN**

*Alamat : Jl. Tadulako No. 55 Lempe*



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : 421.5 /259 /SMKN.1/DISDIKBUD/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**N a m a** : MUH. BASRI K, S.Ag  
**N I P** : 19661231199203 1 066  
**Pangkat/Golongan** : Pembina Tingkat I/IV.b  
**Jabatan** : Kepala Sekolah  
**Unit Kerja** : SMK Negeri 1 Dampal Selatan

Menerangkan dengan sesungguhnya :

**N a m a** : AYU SAKINA  
**N I M** : 181030096  
**Tempat Tanggal Lahir** : Simuntu, 23 Februari 2001  
**Program Studi** : Manajemen Pendidikan Islam  
**Fakultas** : Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

Telah melaksanakan penelitian di SMK Negeri 1 Dampal Selatan Kabupaten Tolitoli, mulai Tanggal 04 Juli – 06 Agustus 2022 untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir ( Skripsi) dengan Judul " *Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Akademik Di SMK Negeri 1 Dampal Selatan* ".

Demikian Surat Keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lempe, 07 Agustus 2022



**MUH. BASRI K, S.Ag**  
NIP. 19661231 199203 1 066

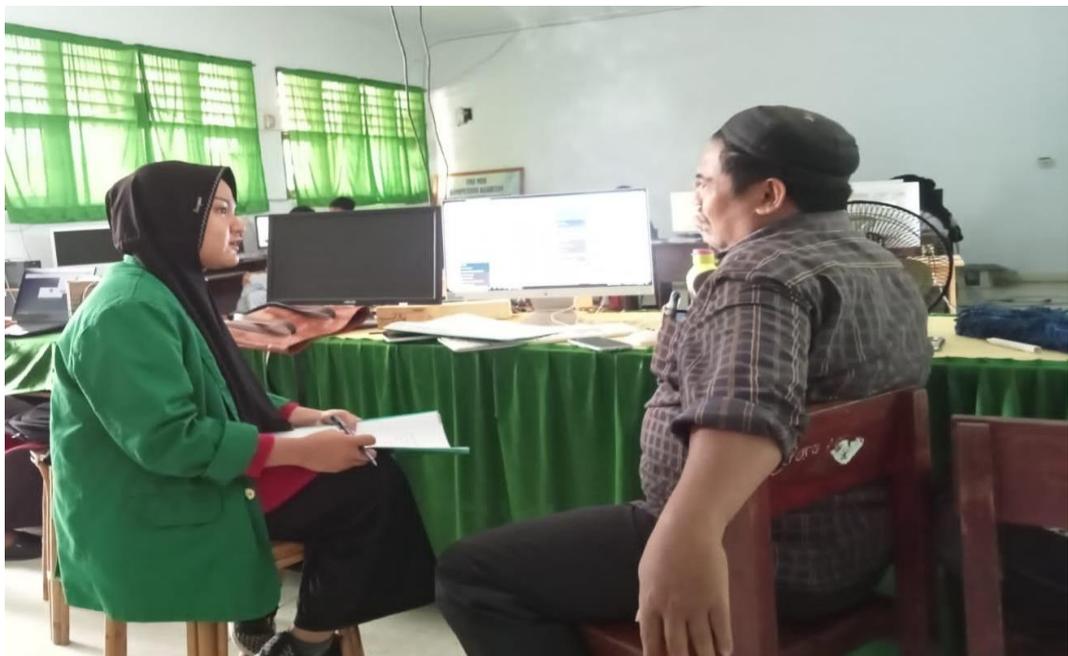
- **Wawancara Kepala Sekolah**



- **Wawancara Guru**



**Bapak Ramsad S.Pi**



**Bapak Hamsiar S.Pd**



**Ibu Hasmiah S.Ag**

- **Wawancara Peserta Didik**



- **Wawancara Ketua Tata Usaha**



**Ibu Haisura**

- **Wawancara Pegawai Tata Usaha**



**Ibu Wahida, S.Pd**

- **Tampak Depan Gerbang Sekolah**



- **Tampak Halaman Kelas Sekolah**



- **Tampak Ruangan Kantor Tata Usaha**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Identitas Pribadi

Nama : Ayu Sakina  
Tempat Tanggal Lahir: Simuntu, 23 Februari 2001  
Anak : Pertama dari 2 Bersaudara  
Saudara Kandung : Ummu Mawaddah, Ummi Warahmma.  
Alamat : Tondo Jl. Pejuang 2

### B. Identitas Orang Tua

**Ayah**  
Nama Ayah : Hakim Laudin  
Pendidikan : SMA  
Pekerjaan : Petani

**Ibu**  
Nama : Misna M.Said  
Pendidikan : SMP  
Pekerjaan : IRT

### C. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Simuntu
2. SMP Negeri 3 Dampal Selatan
3. SMK Negeri 1 Dampal Selatan
4. Strata 1 (S 1) UIN Datokarama Palu