

**MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI DI SMK
MUHAMMADIYAH 1 KOTA PALU**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mempeoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd) Pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu*

Oleh

**ANDI NUR SYAFIDAH
NIM: 17.1.03.0032**

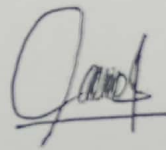
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Di SMK Muhammadiyah 1 Palu”** benar adalah hasil karya penulis sendiri, jika di kemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian maka skripsi dan gelat yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Palu, 12 Juli 2021 M
2 Zulhijah 1442 H

Penulis,



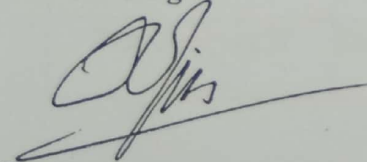
ANDI NUR SYAFIDAH
NIM. 17.1.03.0032

PERSETUJUAN BIMBINGAN

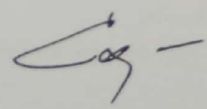
Skripsi yang berjudul “**Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu**” oleh Andi Nur Syafidah nim 171030032. Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

Palu, 12 Juli 2021
2 Zulhijah 1442 H

Pembimbing I


Dr. H. Azma, M.Pd
NIP.196602211993031004

Pembimbing II

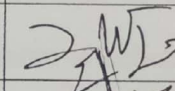

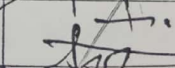
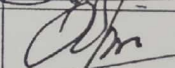
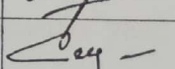

Dra. Mastura Minabari, M.M.
NIP.196202121999032001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara Andi Nur Syafidah, NIM. 171030032 dengan judul “**Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu**” yang telah dimunaqasahkan oleh dewan penguji Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu pada tanggal 04 Februari 2021 M yang dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Agama Islam (S. Pd) pada Prodi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan dengan beberapa perbaikan.

Palu, 12 Juli 2021 M
2 Zuhijah 1442 H

DEWAN PENGUJI

JABATAN	NAMA	TANDA TANGAN
Ketua Tim Penguji	Agung Wicaksono., M.Pd,	
Penguji Utama I	Dr. Hamka, S.Ag., M.Ag.	
Penguji II	Dr. Gusnarib., M.Pd.	
Pembimbing I	Dr. H. Azma, M.Pd.	
Pembimbing II	Dra. Mastura Minabari, M.M.	

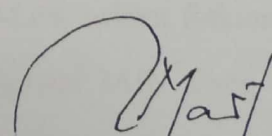
Mengetahui:

Dekan Fakultas
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Dr. Hamka, M. Ag
NIP. 196906061998031002

Ketua Prodi
Manajemen Pendidikan Islam


A. Markarma, S/Ag., M. Th.I
NIP. 1971120320050110001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ. آمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena hanya berkat izin dan kuasa-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Palu Kecamatan Palu Timur Kabupaten Kota Palu”** dengan baik.

Shalawat dan salam, senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW, beserta para sahabat, keluarga, dan pengikutnya.

Selama dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari berbagai hambatan, namun alhamdulillah berkat usaha, kerja keras, kesabaran, do'a serta dukungan bersifat materi maupun bersifat moril sehingga hambatan tersebut dapat teratasi dan kemudian skripsi ini terselesaikan.

Akhirnya penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Yang tercinta ayahanda Andi Umar dan ibunda Syamsiah yang telah membesarkan, mendidik, mendo'akan, dan memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar di Fakultas Tarbiyah Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palu, serta membiayai penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar hingga perguruan tinggi.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd. selaku Rektor IAIN Palu beserta sengenap unsur dosen dan pegawai IAIN Palu, yang telah

mendorong dan memberikan kebijakan kepada penulis dalam berbagai hal yang berhubungan dan studi di IAIN Palu.

3. Bapak Dr. Hamlan, M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu, yang telah memberikan beberapa kebijakan khususnya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu, bapak A Markarma, S. Ag., M. Th.I. dan bapak Darmawansya, M.Pd. yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama perkuliahan berlangsung.
5. Bapak Dr. H. Azma, M.Pd selaku pembimbing I dan Ibu Dra. Mastura Minabari, M.M selaku Pembimbing II dengan ikhlas memberikan perhatian penuh kepada penulis, membimbing, mendorong serta memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.
6. Ibu Supiani, S.Ag. selaku kepala perpustakaan dan semua stafnya yang telah melayani dan memberikan berbagai kemudahan dalam proses pencarian buku referensi.
7. Sahabat :Hasriana, Jumriana dan teman-teman Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

Palu, 12 juli 2021
2 Zulhujjah 1442 H

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah	6
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	6
D. Penegasan Istilah	7
E. Garis-Garis Besar Isi.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Persepsi Manajemen Kinerja	14
C. Konsep Pelayanan Administrasi	19
D. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi	27
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian	32
C. Kehadiran Peneliti	32
D. Data dan Sumber Data.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Teknik Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu	40
B. Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu	52
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu	56
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	60

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

DAFTAR TABEL

1.1 Profil SMK Muhammadiyah 1 Palu	43
1.2 Struktur Organisasi SMK Muhammadiyah 1 Palu	45
1.3 Keadaan Pendidik dan Kependidikan	46
1.4 Keadaan Peserta Didik.....	49
1.5 Keadaan Sarana dan Prasarana	50

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 : Tampak Depan SMK Muhammadiyah 1 Palu
Kecamatan Palu Timur
Kabupaten Kota Palu.
- Gambar 1.2 : Penyerahan Surat Izin Penelitian SMK Muhammadiyah 1 Palu
Kecamatan Palu Timur
Kabupaten Kota Palu.
- Gambar 1.3 : Wawancara Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Palu
Kecamatan Palu Timur
Kabupaten Kota Palu.
- Gambar 1.4 : Wawancara Bersama Kepala Madrasah Tsanawiyah
Alkhairaat Sidole Kecamatan Ampibabo
Kabupaten Parigi Moutong
- Gambar 1.5 : Wawancara Kepala Staf Administrasi
SMK Muhammadiyah 1 Palu
Kecamatan Palu Timur
Kabupaten Kota Palu.
- Gambar 1.6 : Wawancara Staf Administrasi SMK Muhammadiyah 1 Palu
Kecamatan Palu Timur
Kabupaten Kota Palu.
- Gambar 1.7 : Wawancara Staf Administrasi SMK Muhammadiyah 1 Palu
Kecamatan Palu Timur
Kabupaten Kota Palu.
- Gambar 1.8 : Ruang Tata Usaha Administrasi SMK Muhammadiyah 1 Palu
Kecamatan Palu Timur
Kabupaten Kota Palu.

Gambar 1.9 : Ruang Kantor SMK Muhammadiyah 1 Palu

Kecamatan Palu Timur

Kabupaten Kota Palu.

Gambar 1.10: Ruang Guru SMK Muhammadiyah 1 Palu

Kecamatan Palu Timur

Kabupaten Kota Palu.

Gambar 1.11: Ruang SMK Muhammadiyah 1 Palu

Kecamatan Palu Timur

Kabupaten Kota Palu.

Gambar 1.12: Bank Mini SMK Muhammadiyah 1 Palu

Kecamatan Palu Timur

Kabupaten Kota Palu.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Pedoman Wawancara
2. Lampiran Pedoman Observasi
3. Lampiran Surat Pengajuan Judul Skripsi
4. Lampiran surat penetapan judul
5. Lampiran surat penetapan penguji skripsi
6. Lampiran buku konsultasi bimbingan skripsi
7. Lampiran undangan untuk menghindari seminar proposal skripsi
8. Lampiran kartu seminar proposal skripsi
9. Lampiran berita acara proposal skripsi
10. Lampiran surat izin meneliti
11. Lampiran surat keterangan sekolah
12. Lampiran daftar informan
13. Lampiran dokumentasi
14. Lampiran daftar riwayat hidup

ABSTRAK

Nama : Andi Nur Syafidah

Nim : 171030032

Judul Skripsi : **MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI DI SMK MUHAMMADIYAH 1 KOTA PALU**

Dalam lingkup pekerjaan bidang pendidikan, secara umum ada dua kelompok yang menyelenggarakan pendidikan, yang pada tataran teknis operasional dapat diistilahkan yaitu kelompok orang yang disebut peserta didik, dan kelompok orang yang disebut pendidik dan tenaga kependidikan. Peserta didik adalah orang yang mengikuti pendidikan, Sedangkan pendidik dan tenaga kependidikan adalah semua orang menyelenggarakan proses pendidikan. Semua orang yang tergolong pendidik dan tenaga kependidikan itulah yang disebut sumber daya manusia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang berusaha untuk menyajikan fakta-fakta yang sesungguhnya. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh tersebut dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Palu dikatakan cukup baik karena SDM (tenaga administrasi) memberikan pelayanan yang maksimal kepada siswa-siswi maupun masyarakat, walaupun masih ada beberapa yang perlu diperbaiki seperti kedisiplinan waktu yang diterapkan staf administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Palu. Professional dalam hal kerja salah satu faktor penunjang keberhasilan kerja. Menanamkan keahlian pada staf tidak hanya pada satu kemampuan melainkan ahli diberbagai bidang dan adapun faktor pendukung serta penghambat manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi adalah tenaga administrasi dan sarana prasarana yang memadai sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik.

Implikasi penelitian yang pertama kepada para staf administrasi hendaknya terus berusaha memberikan dan meningkatkan kemampuan dalam hal mengelola sistem pelayanan administrasi dan kebutuhan layanan siswa masyarakat dan lainnya. Yang kedua diharapkan pimpinan pada bagian administrasi dapat memberikan teguran atau surat peringatan sesuai dengan prosedur terhadap staf yang sering melalaikan jam kerja.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam membentuk baik buruknya pribadi manusia. Menyadari hal tersebut semua satuan pendidikan baik sekolah maupun madrasah memerlukan pendidik dan tenaga kependidikan. Skripsi ini berbicara terkait kependidikan yang dimana skripsi tersebut mengangkat judul “Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu”. Mengapa demikian penulis ingin mengangkat judul tersebut yang pertama, karena perlunya mengatur serta mengelola suatu kinerja guna melancarkan dan memudahkan suatu layananan dibidang tersebut, salah satunya tenaga administrasi.

Melihat seberapa pentingnya pengelolaan layanan sekolah terutama mengenai tenaga administrasi dalam memudahkan pelayanan yang maksimal kepada siswa maupun masyarakat, Selain itu alasan penulis mengangkat judul tersebut juga ialah sebagai bentuk upaya atau aktivitas untuk memudahkan staf agar dapat memastikan bahwa tujuan dari perencanaan kerja telah dicapai secara efektif dan efisien.

Yang kedua, mengapa penulis tertarik untuk meneliti di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, karena penulis mengamati adanya beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi disekolah tersebut seperti kedisiplinan waktu yang masih kurang, akan tetapi pada observasi awal peneliti

juga mengamati bahwa pelayanan administrasi disekolah tersebut sudah terstruktur dengan cukup baik.

Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan (P3) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen dalam arti sempit adalah manajemen sekolah/madrasah yang meliputi: perencanaan program sekolah/madrasah pengawasan/evaluasi, dan system informasi sekolah/madrasah¹. Mengadaptasi pengertian manajemen dari beberapa ahli dikemukakan bahwa manajemen pendidikan adalah proses perencanaan, pengorganisasian pengarahan dan pengawasan usaha pendidikan agar mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Istilah manajemen lebih banyak digunakan pada literatur keluaran pemikir Inggris, sedangkan dari literatur pemikir-pemikir bangsa Amerika lebih dikenal dengan istilah administrasi.

Administrasi pendidikan terdiri dari dua kata yang masing-masing mempunyai pengertiannya tersendiri. Jika kedua kata itu digabungkan maka akan menambah pengertian baru. Kata administrasi menurut asal katanya (etimologis) dari bahasa latin, *ad+ministrare*. *Ad* berarti intensif (bersungguh-sungguh), sedangkan *ministrare* berarti melayani, membantu, dan memenuhi. Jadi tugas utama seorang administrator atau manajer, yaitu memberikan pelayanan prima². Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggara kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi: catat-mencatat, surat-menyurat, ketik-mengetik, dan

¹ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), 6.

² *Ibid.*, 1.

sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut Al Qur'an, memiliki potensi untuk meraih ilmu dan mengembangkannya. Hal ini didukung dengan banyaknya ayat-ayat yang memerintahkan manusia dengan berbagai cara, untuk menuntut, mengkaji ilmu pengetahuan. Anjuran Al Qur'an untuk meningkatkan sumber daya manusia melalui membaca atau menuntut ilmu baik seara formal maupun non formal tidak diragukan lagi, ayat yang mula pertama diturunkan berupa ajakan untuk menuntut ilmu yang pada akhirnya berujud pada peningkatan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas tinggi. Allah berfirman dalam Q.S. Al Maidah/:2

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ
 يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّبِعُوا هَادِيَ الَّذِينَ ظَلَمُوا إِنَّهُمْ مُخْرَجُونَ مِنْ أَرْضِيهِمْ وَأَنْزَلْنَا لَهُمْ الْقُرْآنَ فَاصْطَبُوا لَهُ
 وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاؤُا قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا
 الْبِرَّ وَالْتَّقْوَىٰ وَأَلْتَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ اللَّهُ شَدِيدُ الْعِقَابِ

(2)

Terjemahnya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan *qala'id* (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridhoan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu, jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksa-Nya.³

³ Departemen Agama, terjemahannya.

Inti dari surah al-maidah ayat dua yang dimaksudkan oleh penulis ialah saling tolong menolonglah dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan tolong menolong yang penulis artikan dalam skripsi ialah dalam bentuk kerja sama personalia atau staff dalam mengatur, mengelola suatu kinerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

Dalam lingkup pekerjaan bidang pendidikan, secara umum ada dua kelompok yang menyelenggarakan pendidikan, yang pada tataran teknis operasional dapat diistilahkan: (1) kelompok orang yang disebut peserta didik, dan (2) kelompok orang yang disebut pendidik dan tenaga kependidikan. Peserta didik adalah orang yang mengikuti pendidikan. Sedangkan pendidik dan tenaga kependidikan adalah semua orang menyelenggarakan proses pendidikan. Semua orang yang tergolong pendidik dan tenaga kependidikan itulah yang disebut sumber daya manusia.

Dengan kesatuan sistem organisasi pendidikan di sekolah, yang disebut sumber daya manusia tidak hanya tenaga pendidik, tetapi juga tenaga kependidikan lainnya. Jika yang dimaksud pendidik di sekolah dapat disebut guru, maka yang dimaksud tenaga kependidikan lainnya adalah pustakawan, teknis sumber belajar, staf tata usaha dan tenaga yang lainnya.

Administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas. Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada hakikatnya merupakan pengendalian informasi. Tata usaha juga

sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis/mencatat, menggendakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan *clerical work*.⁴

Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama.⁵

Berikut kami sampaikan pengertian Administrasi Pendidikan menurut para ahli:

1. Menurut Hadari Nawawi Administrasi pendidikan adalah serangkaian kegiatan atau keseluruhan proses usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan⁶.
2. Menurut Bambang Ismaya Administrasi Pendidikan adalah suatu tata kerja dengan maksud untuk mengorganisasikan, merencanakan, dan memimpin suatu kegiatan yang berhubungan dengan bidang pendidikan⁷.
3. Menurut Daryanto Administrasi pendidikan adalah suatu ilmu tentang penyelenggaraan pendidikan di sekolah, agar tercapai tujuan pendidikan di sekolah itu.⁸

⁴ Lina Marliani, *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*, (Bandung: Alfa Beta: 2013), 17.

⁵ Ibid., 18.

⁶ Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung), 11.

⁷ Bambang Ismaya, *Pengelolaan Pendidikan*, (Bandung: Refika Aditama 2015), 11.

Dengan beberapa pengertian Administrasi Pendidikan yang dikemukakan oleh para ahli di atas, maka perlu ditegaskan bahwa Administrasi pendidikan itu merupakan proses keseluruhan dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama di lingkungan sekolah/madrasah untuk mencapai suatu tujuan pendidikan.

Khususnya SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu yang memiliki keunggulan pada pelayanan administrasi yang kemudian memudahkan segala urusan peserta didik maupun pendidik dalam berbagai urusan yang berkaitan administrasi Pendidikan.

Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan, penulis kemudian tertarik menelusuri lebih lanjut mengenai pelayanan administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, oleh karena itu penulis memutuskan untuk mengangkat judul **“manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi dan faktor pendukung serta faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 kota palu.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis membuat rumusan masalahnya sebagai berikut

1. Bagaimana manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu?

⁸ HM. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Proyek Pengembangan LPTK), 42.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu?

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan administrasi.
2. Manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi dan faktor penghambat serta faktor pendukung manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka tujuan penelitian yang penulis maksud adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kecamatan Palu Kota Palu.
2. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Ilmiah

- 1) Bagi penulis, untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti ujian proposal skripsi bagi penulis, juga sebagai media belajar bagi penulis dalam menyusun karya ilmiah.
- 2) Bagi sekolah dapat dijadikan sebagai rujukan dan pertimbangan dalam mengupayakan studi manajemen dalam meningkatkan pelayanan tenaga administrasi.
- 3) Bagi pembaca pada umumnya, manfaatnya adalah sebagai referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan tenaga administrasi.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 kota palu.

E. Penegasan Istilah

Untuk memperjelas dan menghindari kesimpangsiuran dalam memahami judul proposal skripsi ini ada beberapa kata yang perlu dijelaskan, yakni:

1. Manajemen

Manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁹ Manajemen adalah suatu ilmu juga seni untuk membuat orang lain mau dan bersedia bekerja untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan bersama oleh sebab itu manajemen memerlukan konsep dasar

⁹ Malayu S.P Hasibuan, 2.

pengetahuan, kemampuan untuk menganalisis situasi, kondisi, sumber daya manusia yang ada dan memikirkan cara yang tepat untuk melaksanakan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan.¹⁰

2. Manajemen Kinerja

Manajemen dapat diartikan sebagaimana suatu organisasi memanfaatkan sumber daya yang ada untuk membantu meningkatkan kinerja pegawai dan tentunya untuk mewujudkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

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

Dengan demikian, yang dimaksud dengan manajemen kinerja adalah suatu pelaksanaan kepegawaian yang bertanggung jawab atas wewenang masing-masing dengan melibatkan fungsi-fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan/evaluasi).

3. Pelayanan Tenaga Administrasi

Kata “pelayanan” dalam KBBI adalah kata kerja dengan arti : “layan, Melayani (Membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang

¹⁰ Winda sari, “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan” *Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*, Volume 1 Nomor 1, edisi September 2012, 41.

dibutuhkan seseorang. Jadi pelayanan adalah proses kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹¹

Tenaga administrasi sekolah merupakan personil yang memiliki peran dan tanggung jawab dalam mewujudkan kelancaran kegiatan pendidikan, peran tenaga administrasi sebagai pendukung dan pelayanan dalam proses administrasi sekolah¹².

Dengan demikian, studi manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu merupakan segala kegiatan mulai dari pencatatan, penanganan, penyimpanan dan pemeliharaan yang mempunyai arti penting melalui kerja sama kelompok sehingga mencapai tujuan yang diharapkan SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

F. Garis-Garis Besar Isi

Adapun garis-garis besar isi skripsi ini, penulis membagi dalam lima bab, yaitu:

Bab I, terdiri dari pendahuluan yang memuat latar belakang melahirkan permasalahan. Selanjutnya tujuan penelitian dan kegunaan penelitian. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan isi proposal skripsi, diketengahkan juga penegasan istilah. Pada bab pendahuluan ini diakhiri dengan garis-garis besar isi proposal, agar memudahkan orang untuk mengetahui isi proposal skripsi.

¹¹Kamus Besar Bahasa-Indonesia, (Jakarta: Dapertemen Pendidikan Nasional, 2000), 646.

¹²Muniarti dan Nasir Usman, *Implementasi Manajemen Stratejik dalam Memberdayakan Sekolah Menengah Kejuruan* (Bandung: Cipta Pustaka Media Perintis 2009) 129.

Bab **II**, membahas tentang penelitian terdahulu untuk mengetahui perbedaan persamaan dan perbedaannya. Sedangkan kerangka teori mengulas kembali makna atau pengertian dari judul yang diangkat sehingga memudahkan para pembaca dalam memahami penelitian tersebut.

Bab **III**, dalam bab ini penulis membahas beberapa sub bab yaitu, pendekatan dan desain penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV, membahas tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran umum umum SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu. Manajemen Kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu. Faktor penghambat dan Faktor pendukung Manajemen Kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

BAB V, adalah bab penutup yang akan mengakhiri semua pembahasan skripsi ini yang didalamnya akan disertakan beberapa kesimpulan tentunya senantiasa mengacu pada rumusan masalah yang dikaji serta implikasi penelitian yang merupakan *input* dari penulisan yang berkaitan dengan Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam kajian pustaka ini penulis menguraikan penelitian terdahulu yang merupakan sumber referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian, dalam penelitian ini tentu ada perbedaan persamaan permasalahan yang terkait dengan penulis sebagai berikut:

1. Edi hartono dengan skripsinya yang berjudul “Studi Tentang Pelaksanaan Manajemen Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Mengembangkan Pendidikan di Madrasah Aliyah Mu’allimin Rembang”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang menghasilkan data yang berbentuk deskriptif. Dalam penelitian ini membahas bagaimana pelaksanaan manajemen kinerja pegawai tata usaha dalam mengembangkan pendidikan di Lembaga Pendidikan Madrasah Aliyah Mu’allimin Rembang, yang meliputi bidang tata usaha, bidang sarana prasarana, bidang keuangan, bidang kepegawaian, dan bidang hubungan masyarakat. Berdasarkan penelitian tersebut, penelitian yang sekarang dilakukan itu sama dengan penelitian sebelumnya, letak persamaannya ialah pada manajemen kinerjanya. Adapun letak perbedaannya ialah penelitian sekarang membahas tentang manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi, sementara pada penelitian sebelumnya membahas tentang pelaksanaan kinerja pegawai dalam meningkatkan pendidikan.

2. Syamsiar dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, dengan judul “Upaya Pengembangan Karir Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan” dengan menggunakan penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini membahas bagaimana upaya pengembangan karir tenaga administrasi dalam meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan penelitian tersebut, penelitian yang sekarang dilakukan itu sama dengan penelitian sebelumnya, letak persamaannya ialah sama-sama menggunakan metode kualitatif, serta sama-sama membahas tentang tenaga administrasi. Adapun letak perbedaannya ialah penelitian sekarang membahas manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan sementara penelitian sebelumnya membahas tentang upaya pengembangan karir dalam meningkatkan pelayanan.

3. Fitriani dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu dengan judul “Pengelolaan Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di MTs. Alkhairaat Biromaru”.

Berdasarkan penelitian tersebut, penelitian yang sekarang dilakukan itu sama dengan penelitian sebelumnya, letak persamaannya ialah sama-sama menggunakan metode kualitatif, serta membahas tentang meningkatkan pelayanan administrasi. Adapun letak perbedaannya ialah penelitian sekarang membahas manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi sedangkan penelitian sebelumnya membahas tentang pengelolaan kearsipan dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

B. Persepsi Manajemen Kinerja

1. Pengertian Manajemen

Kata ‘manajemen’ berasal dari bahasa Latin, yaitu dari asal kata ‘*manus*’ yang berarti tangan dan ‘*agere*’ yang berarti melakukan. Kata-kata ini digabung menjadi kata kerja ‘*managere*’ yang artinya menangani. “*Manager* diterjemahkan kedalam bahasa Inggris dalam bentuk kata *to manage*, dengan kata benda *management*, dan *management* diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi *manajemen* atau pengelolaan”.¹

Manajemen pada hakikatnya dapat dipahami sebagai proses kerja sama dua orang atau lebih dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Pengertian manajemen sebagaimana yang diutarakan diatas, mungkin dapat diterima secara umum, namun pada prinsipnya pengertian manajemen masih sangat tergantung dari sudut pandang masing-masing orang. Oleh karena itu, agar lebih mempermudah pemahaman mengenai pengertian manajemen, berikut disajikan berbagai pengertian dan pandangan menurut beberapa para ahli yang akan mengemukakan terkait manajemen.

- a. Koontz, manajemen adalah seni yang paling produktif selalu didasarkan pada pemahaman terhadap ilmu mendasarinya. Namun ruang lingkup manajemen tidak terbatas hanya pada leader. Karena kepemimpinan hanyalah bagian dari manajemen.²

¹ Achamad Rifa'i, *Manajemen Pendidikan* (Cet, 2; Bandung: Cv Alfabrta, 2013), 1.

² Akhmadrandy Ibrahim, *Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Kinerja Operasional Pada Industri Ekstaraktif*, Volume 4 Nomor 2, (edisi 07 Agustus 2016), 861.

- b. Terry, manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lainnya.³

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Sebagaimana diuraikan fathah, bahwa manajemen diartikan sebagai proses merencana, mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala *aspeknya* agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: *man, money, method, machines, materials*, dan *market* atau disingkat 6 M. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur prospek pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁴

Artinya manajemen bertumpuk pada proses mengelola sumber daya organisasi baik manusia, struktur, keuangan, mesin, metode, material dan pemasaran, yang pada akhirnya membutuhkan suatu tindakan manajemen sehingga unsur-unsur sebagaimana yang diatur diatas, dapat secara optimal mendorong kemajuan organisasi atau perusahaan.

³ Ibid.

⁴ Ibid.

2. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen dapat dibagi menjadi empat bagian, yakni *planning* (Perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), dan *controlling* (pengawasan).⁵ Yaitu :

a. *Planning* (perencanaan)

Planning (perencanaan) ialah menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan.⁶ *Planning* mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk dalam pemilihan alternatif-alternatif keputusan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.

b. *Organizing* (pengorganisasian)

Organizing berasal dari kata *organon* dalam bahasa Yunani yang berarti alat, yaitu proses pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan-tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer.⁷ Pengorganisasian mempersatukan sumber-sumber daya pokok dengan cara yang teratur dan mengatur orang-orang dalam pola yang demikian rupa, hingga mereka dapat melaksanakan aktivitas-aktivitas guna mencapai tujuan yang ditetapkan.⁸ Pengorganisasian adalah proses dan rangkaian kegiatan dalam pembagian pekerjaan yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kelompok

⁵ Malayu S.P Hasibuan, 38.

⁶George R Terry, *Asas-Asas Manajemen*, Cet, 5; (Bandung: PT Alumni, 2006), 17.

⁷ George R Terry, 28.

⁸ Ibid., 233.

pekerjaan, penentuan hubungan pekerjaan yang baik diantara mereka, serta pemeliharaan lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang pantas.⁹

c. *Actuating* (Penggerakan)

Penggerakan adalah satu usaha untuk menggerakan anggota-anggota kelompok demikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan yang bersangkutan dan sasaran-sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut.¹⁰ Menggerakkan berhubungan erat dengan sumber daya manusia yang pada akhirnya merupakan pusat sekitar apa aktivitas-aktivitas manajemen berputar. Nilai-nilai, sikap, harapan, kebutuhan, ambisi, harapan, pemuasan seseorang dan interaksinya dengan orang-orang lain dan dengan lingkungan fisik kesemuanya bertautan dengan proses menggerakkan.¹¹

d. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan adalah suatu kegiatan untuk mencocokkan apakah kegiatan operasional (*actuating*) di lapangan sesuai dengan rencana (*planning*) yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan (*goal*) dari organisasi. Dengan demikian yang menjadi obyek dari kegiatan pengawasan adalah mengenai kesalahan, penyimpangan, cacat dan hal-hal yang bersifat negatif.¹² Sebutan *controlling* lebih

⁹ Rina primadha, "Peranan Fungsi Manajemen Dalam Menciptakan Kondisi Perusahaan Yang Sehat" *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 1 Nomor 3, edisi 1 Mei 2008, 86.

¹⁰ George R. Terry, 313.

¹¹ *Ibid.*, 312.

¹² Sentot Harman. "Fungsi Pengawasan dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi" *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2 Nomor 1, edisi 1 Maret 2010, 19.

banyak digunakan karena lebih mengandung konotasi yang mencakup penepatan standar, pengukuran kegiatan, dan pengambilan tindakan korektif.¹³

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di pahami bahwa fungsi manajemen ialah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti suatu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya.

3. Pengertian Manajemen Kinerja

Pengertian manajemen kinerja banyak dikemukakan oleh para ahli menurut sudut pandang masing-masing, definisi-definisi tersebut menunjukkan adanya beberapa kesamaan.

Manajemen kinerja merupakan “aktivitas yang berkaitan dengan perencanaan, perusahaan, pengarahan, dan pengendalian terhadap pencapaian hasil kerja karyawan serta upaya manajemen untuk terus memacu kinerja karyawannya secara optimal”.¹⁴

Sementara itu manajemen kinerja menurut Dharma merupakan “proses untuk menetapkan suatu pemahaman tentang apa yang harus dicapai, dan pendekatannya untuk mengelola dan pengembangan manusia melalui suatu cara yang dapat memungkinkan sasaran akan dapat dicapai dalam jangka waktu tertentu”.¹⁵

Menurut Bacal yang dikutip oleh Wibowo memandang bahwa “manajemen kinerja sebagai proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus dalam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsungnya”.¹⁶

¹³ T Hani Handoko, 359.

¹⁴ Susilo, Heru. *Manajemen Kinerja dan Kompensasi*. (Malang: UB Distance Learning 2012).

¹⁵ Dharma, Surya. *Manajemen Kinerja, Falsafah, Teori dan Pennerapannya*. (Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional 2004).

¹⁶Bacal, Robert. *Performance Management*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2011).

Berbagai pandangan mengenai manajemen kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen kinerja merupakan aktivitas kegiatan manajerial dalam mengelola sumber daya perusahaan yang berorientasi pada kinerja dengan melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan tentang visi bersama dan pendekatan strategis yang terpadu sebagai kekuatan yang mendorong untuk mencapai tujuan perusahaan.

1. Konsep Pelayanan Administrasi

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Hardiansyah mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.¹⁷

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

¹⁷Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. (Yogyakarta: UNY Press 2011).

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”¹⁸

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2. Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari bahasa Yunani yaitu *ad* berarti inisiatif dan *menistare* berarti melayani, memenuhi dan membantu. Jadi administrasi adalah proses untuk melayani secara intensif, menjamin suatu tindakan yang cepat.¹⁹ Administrasi yang mengandung pengertian terbatas dan sempit dimaksudkan sebagai ketatausahaan yang diartikan sebagai kegiatan yang meliputi tulis menulis, mengetik, surat menyurat dan kearsipan.

Menurut p. Siagian administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang di dasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.²⁰

Menurut prof. Drs. Oey liang lee dan George R. terry proses administrasi adalah perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengontrolan dan perencanaan, penggerakan dan pengawasan.²¹

Dengan demikian penulis dapat menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari

¹⁸ Litjan Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. (Jakarta: Bumi Aksara 2011).

¹⁹ Daryanto, M.H. *administrasi pendidikan*, (cet. II; Jakarta: Rineka cipta 2001), 1.

²⁰ Ondang p. Siagian, *Filsafat Administrasi*, (Jakarta: Cv Haji Masagung 1990), 2.

²¹ Halim Mubin, *Administrasi Pendidikan*, (palu: Ulul Albab 2006), 13.

kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi.

3. Fungsi dan Tujuan Pelayanan Tenaga Administrasi

Fungsi pelayanan administrasi, merupakan fungsi yang bertugas sebagai penunjang pelaksanaan aktivitas akademik. Walaupun sebagai bagian penunjang, bagian pelayanan administrasi merupakan bagian penting yang memberikan peran sangat besar untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang optimal. Fungsi administrasi dikatakan sebagai fungsi strategis karena layanan menjangkau keseluruhan operasional organisasi. Kualitas pelayanan yang mendapat banyak perhatian dikenal dengan (*service quality*) menjelaskan sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara komprehensif dimana para pelanggan dapat menggunakannya sebagai kriteria kinerja pelayanan.²²

Adapun tujuan dari pelayanan administrasi itu sendiri, ialah untuk memberikan layanan tata pengelolaan baik dari segi pelayanan surat persuratan, arsip kesiswaan, penegelolaan keuangan, pengelolaan sarana prasana dll.

Selanjutnya ruang lingkup administrasi pendidikan terdiri dari: perencanaan pendidikan, pengorganisasian pendidikan, penggerakan pendidikan dan pengawasan pendidikan.

Ditinjau dari bidang garapan ruang lingkup administrasi meliputi: administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi personal, administrasi sarana dan prasarana, administrasi keuangan dan administrasi

²² Tjiptono. "Pengaruh Kuaalitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro" (1997), 7.

hubungan sekolah dan masyarakat serta administrasi persuratan.²³ Adapun uraiannya sebagai berikut:

- 1) Administrasi kurikulum merupakan proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara sengaja dan sungguh-sungguh untuk membantu melayani, mengarahkan serta membina secara kontiniu suatu belajar mengajar, agar tetap berjalan efektif dan efesien demi tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Administrasi kurikulum ini meliputi pembukuan dan pendataan jumlah mata pelajaran yang akan diajarkan, evaluasi program semester.
- 2) Administrasi kesiswaan merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang dilaksanakan disekolah, berupa usaha kerja sama yang dilakukan oleh pendidik agar terlaksananya proses belajar mengajar yang relevan, efektif dan efesien guna tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan. Administrasi kesiswaan ini meliputi brosur dan pendaftaran siswa baru beserta lampiran persyaratannya.
- 3) Administrasi personel meliputi pendayagunaan ketenagaan, daftar penilaian pekerjaan, daftar urut kepangkatan, mutasi kepangkatan pengembangan ketenagaan dan tata tertib.
- 4) Administrasi sarana dan prasarana merupakan peralatan bahan prabot yang secara langsung dalam proses pendidikan, meliputi buku perencanaan pengadaan barang, buku pembagian dan penggunaan barang.

²³ Misbahudin munir, *Ruang lingkup administrasi*, (on-line) (pres.com), diakses pada tanggal 07 juni 2014

- 5) Administrasi keuangan meliputi keuangan pendaftaran siswa baru, pencatatan keuangan dan kelengkapan tata usaha dan keuangan sekolah.
- 6) Administrasi Humas meliputi pembukuan, alamat kantor yang dianggap perlu, hasil kerja sama, dan program-program humas lainnya.
- 7) Administrasi persuratan meliputi, pengurusan, pembukuan surat masuk dan surat keluar, serta pengarsipan.

Dengan demikian dari beberapa penjelasan diatas bahwa yang menjadi ruang lingkup layanan administrasi yaitu administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi personalia, administrasi sarana prasarana, administrasi hubungan masyarakat dan sekolah serta administrasi persuratan.

4. Komponen Layanan Administrasi

Adapun yang menjadi komponen layanan administrasi yaitu:

a. Administrasi personel sekolah

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan disekolah. Administrasi sekolah merupakan layanan yang berfungsi meringankan pencapaian tujuan aktivitas substantif. Setiap organisasi apapun bentuk, jenis, corak dan tujuannya terdiri atas dua pekerjaan yaitu aktivitas substantif dan pekerjaan kantor.

Keberadaan administrasi sekolah atau madrasah disebut tenaga tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai satu komponen dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi sekolah.

Kompetensi administrasi sekolah adalah seorang yang mempunyai keterampilan dibidang administrasi sekolah dengan segenap rangkaian kegiatan yang menghimpun, mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan.

- a. Administrasi kurikulum mencakup semua pengalaman murid-murid yang langsung berada dalam tanggung jawab sekolah.
- b. Administrasi sarana dan prasarana mencakup bangunan dan perabot sekolah, alat pelajaran yang terdiri atas pembukuan dan alat-alat peraga dan laboratorium, dan media pendidikan yang dapat dikelompokkan menjadi audiovisual yang menggunakan alat terampil.
- c. Administrasi siswa, osis merupakan organisasi murid yang resmi diselenggarakan di sekolah untuk melatih kepemimpinan siswa serta memberikan wahana bagi siswa untuk melakukan kegiatan kurikuler. Oleh karena itu perlu diadakan pembinaan pengelolaan organisasi dan kegiatannya. Agar organisasi ini dapat mencapai tujuannya, yaitu mengembangkan pengetahuan dan kemampuan penalaran dan sikap para siswa agar selaras dengan tujuan sekolah yang tertuang dalam kurikulum.

5. Tenaga Kependidikan (Sumber Daya Manusia)

Berbicara tenaga administrasi sekolah berarti mengarah pada aktivitas kegiatan secara terencana dan sistematis dalam mengelola dan mengembangkan tenaga administrasi sekolah agar lebih berdaya guna dan menunjukkan *performance* yang diharapkan.

Andika Lungguh Perceka, mengatakan bahwa meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar petugas dapat bekerja secara efektif, efisien dalam lingkup tugas yang dibebankan kepadanya.²⁴

Petugas tata usaha sekolah merupakan suatu unsur ketenagaan di sekolah yang memiliki tanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan-kegiatan pelayanan administrasi di sekolah. Dalam keberhasilan pelaksanaan tugasnya maka dalam pengadaan tenaga tata usaha adalah bentuk upaya dalam mencapai tujuan-tujuan pengelolaan tenaga kependidikan sekaligus berusaha menghadapi berbagai tantangan yang ada, dituntut terselenggaranya berbagai kegiatan yang jelas sebagai satu kesatuan fungsi yang integral. Artinya tujuan-tujuan itu pada dasarnya diimplementasikan melalui penyelenggaraan dimensi kegiatan yang sejalan dengan fungsi manajemen sumber daya manusia:

a. Perencanaan Tenaga Administrasi Sekolah

Perencanaan tenaga administrasi sekolah merupakan suatu proses yang sistematis dan rasional untuk memberikan jaminan bahwa penetapan jumlah dan kualitas tenaga kependidikan dalam berbagai formasi dan dalam jangka waktu tertentu benar-benar representative dapat menuntaskan tugas-tugas organisasi pendidikan.

b. Perekrutan Tenaga Kependidikan

Perekrutan atau penarikan tenaga administrasi sekolah merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk memperoleh tenaga kependidikan yang dibutuhkan

²⁴Andika Lungguh Perceka. “ *Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Pembinaan Kepegawaian Dan Dukungan Fasilitas Sarana Pendidikan Terhadap Kinerja Pelayanan Akademik dan Kohesifitas Kelompok Pegawai Dalam Mewujudkan Perilaku Belajar dan Prestasi Belajar*”. *Jurnal Pedagogia*, Volume 14 Nomor 2, (2016), 363

untuk mengisi jabatan-jabatan tertentu yang masih kosong, baik sebagai akibat pembentukan unit-unit baru maupun sebagai akibat terjadinya mutasi. Perekrutan ini mengatur komposisi tenaga kependidikan secara seimbang sesuai dengan tuntutan pelaksanaan tugas kependidikan melalui penyeleksian yang dilakukan.

Proses penarikan yang bertumpu pada kegiatan penyeleksian ini merupakan peristiwa penting yang menetapkan kekuasaan itu terhimpun berlangsung cepat atau lambat terutama dilihat dari keharusan usaha menggalakkan profesionalisasi manajemen pendidikan nasional. Dalam hal ini kegiatan seleksi dalam proses perekrutan tenaga kependidikan merupakan kunci sukses pengelolaan tenaga kependidikan itu sendiri.

c. Penilaian Tenaga Administrasi

Penilaian tenaga administrasi merupakan usaha yang dilakukan untuk mengetahui seberapa baik performa seseorang tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dan seberapa besar potensi untuk berkembang. Performa ini dapat mencakup prestasi kerja, cara kerja dan pribadi, sedangkan potensi untuk berkembang mencakup kreativitas dan kemampuan mengembangkan karir.

d. Kompensasi Bagi Tenaga Administrasi Sekolah

Kompensasi merujuk pada semua bentuk upah atau imbalan yang berlaku bagi suatu pekerjaan. Secara umum kompensasi ini memiliki dua komponen, yaitu kompensasi langsung berupa upah, gaji, intensif, komisi dan bonus dan kompensasi tidak langsung misalnya berupa asuransi kesehatan, fasilitas untuk reaksi dan sebagainya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor faktor mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir dapat dilihat dari 1). Faktor Kesadaran, 2). Faktor organisasi, dan 3) Faktor Sarana Pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kualitas pelayanan administrasi sebagai berikut:

1) Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran pegawai dilihat dari segi kesadaran petugas mematuhi peraturan kedisiplinan. Moenir menjelaskan bahwa: “kesadaran pegawai membahas tentang tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi dan tugas/pekerjaan itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan (*performance's standard*) maupun standar operasional (*operational standard*)”.²⁵

Petugas samsat wilayah gowa memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dianggap telah memenuhi peraturan yang ada. Petugas samsat wilayah gowa juga telah disiplin dalam bekerja, dimana

²⁵ Hasia Basir, “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap(SAMSAT) Wilayah Gowa, 2010. [http://www. Scholer. Google. Com. id.](http://www.Scholar.Google.Com.id) (diakses 10 Juli 2021), 8.

kedisiplinan dipantau dari absensi harian dan *fingerprint* yang dilakukan petugas secara berkala.

2. Faktor Organisasi

Faktor organisasi di UPT Samsat wilayah Gowa dari segi kemampuan petugas dan imbalan yang diberikan dikategorikan sangat baik. Moenir (2006: 102-104) menyatakan bahwa, “Dalam faktor organisasi soal pembagian organisasi menjadi bagian-bagian atau unit kerja dan uraian pekerjaan/tugas karena keduanya menjadi komponen penting dalam organisasi dan merupakan bagian penting dari unsur sistem yang dilihat dari sistem penggajian, dan standar hasil pekerjaan yang dilakukan”.²⁶

Petugas samsat wilayah gowa memiliki kemampuan dan keterampilan untuk menegerjakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing karena adanya diklat yang dilakukan untuk pegawai baru dalam rangka peningkatan kinerja petugas dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, imbalan yang diberikan juga sudah sesuai dengan hasil kerja yang dibebankan kepadanya.

3). Faktor Sarana Pelayanan

Ketersediaan sarana pelayanan yang terdapat di UPT samsat wilayah gowa memiliki tingkat pencapaian yang tinggi dan dikategorikan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari penggunaan teknologi dalam proses pelayanan, dan ketersediaan sarana dan unit pelayanan yang memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Moenir menjelaskan bahwa, “Faktor sarana pelayanan membahas tentang sarana kerja dan fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan,

²⁶ Ibid., 26

dan alat bantu, sedangkan fasilitas meliputi gedung dan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lain”.²⁷

Berdasarkan pengamatan UPT samsat wilayah gowa memiliki fasilitas sarana pelayanan yang lengkap yaitu memiliki gedung yang memadai, memiliki peralatan computer yang sudah berbasis *online*, memiliki ruang tunggu yang memadai disertai dengan pendingin udara kenyamanan petugas dan wajib pajak, dan adanya bank yang disediakan untuk memudahkan penyetoran hasil pendapatan yang diterima setiap hari.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Wilayah Gowa dilihat dari faktor kesadaran, faktor organisasi dan faktor sarana pelayanan berdasarkan hasil pengukuran menunjukkan hasil yang baik dan dapat mendukung dalam pemberian pelayanan secara prima.

Faktor pendukung pelayanan adalah dilakukannya pelatihan teknis untuk pegawai setiap bulan dalam rangka peningkatan kinerja profesional, pelayanan komputer yang sudah berbasis *online* dan tersedianya unit pembantu pelayanan, yaitu dioperasikannya gerai samsat, dan samsat keliling sebanyak dua unit. Berdasarkan wawancara yang dilakukan sebagai informasi pendukung diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan adalah jaringan internet yang kadang lambat dan terputus sehingga menghambat kecepatan waktu pelayanan, karena sebagaimana diketahui bahwa dalam pemberian pelayanan pajak kendaraan bermotor itu sudah menggunakan sistem

²⁷ Ibid., 27.

online dimana semua data seluruh wajib pajak terintegrasi dalam satu sistem, dan adanya mesin pemanggil antrian yang belum berfungsi secara maksimal. Selain itu kendala yang juga dialami adalah kurangnya personil yang bisa ditugaskan di samsat keliling sehingga samsat keliling tidak bisa di operasikan setiap harinya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian, penelitian ini wujudkan dengan menafsirkan satu variabel, kemudian menghubungkannya dengan variabel data yang lain, dan disajikan data dalam bentuk kata-kata atau kalimat naratif.

Menurut Bodgan dan Taylor dikutip oleh (Lexy J. Moleong), mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.¹

Penelitian kualitatif adalah metode (jalan) penelitian sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek ada latar alamiah tanpa manipulasi di dalamnya dan tanpa pengujian hipotesis, dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan adalah bukan generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, tetapi makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati.²

¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. XXXXIV , Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015), 4.

² Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*, (Jogjakarta: Ar-ruz Media, 2011), 24.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak berkenaan dengan angka-angka tetapi mendeskripsikan, menguraikan dan menggambarkan manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

Penelitian ini bertujuan bagaimana manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu. Dimana dalam penelitian tersebut memiliki ciri-ciri sebagai berikut

1. Sumber data langsung berupa situasi yang dialami yang merupakan sumber kunci.
2. Bersifat deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata atau gambar.
3. Lebih memperhatikan proses dari pada hasil semata
4. Dalam menganalisa data cenderung induktif
5. Lebih mementingkan makna.

B. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian penulis mengambil lokasi penelitian, di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, Yang Bertempat Jl. Letjend Seoprpto No. 69, Besusu Tengah, Kecamatan Palu Timur, Kota Palu.

B. Kehadiran Peneliti

Karena penelitian ini bersifat kualitatif, maka kehadiran penulis dilapangan sebagai instrumen mutlak adanya. Kehadiran peneliti dimaksudkan untuk instrumen peneliti sekaligus pengumpul data. S. Margono mengemukakan

kehadiran penulis dilokasi peneliti selaku instrumen utama peneliti sebagai berikut:

Manusia sebagai alat (instrument) utama pengumpulan data. Penelitian kualitatif menghendaki peneliti atau dengan bantuan orang lain sebagai alat utama pengumpul data. Hal ini dimaksudkan agar lebih mudah mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan.³

C. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data merupakan faktor penentu keberhasilan suatu penelitian. Tidak dapat dikatakan suatu penelitian yang bersifat ilmiah, apabila tidak ada data yang dipercaya. Karena jenis penelitian ini kualitatif, maka menurut Lotfand, yang dikutip dalam buku S.Margono, mengemukakan bahwa: sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁴

Sedangkan menurut S. Nasution, sumber data dalam suatu penelitian ini dikategorikan dalam dua bentuk yaitu : “data primer dan data sekunder”.⁵

1. Data Primer

Menurut Margono, data primer yaitu jenis data yang diperoleh lewat pengamatan langsung di lapangan.⁶ Dalam hal ini, data primer adalah jenis data yang diperoleh lewat pengamatan langsung dilapangan, wawancara melalui narasumber atau informan, yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Dari data

³ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Cet. IV; Jakarta: Rineka cipta, 2004) 162.

⁴ S. Margono, *Penelitian Pendidikan* (Cet. XIX; Jakarta: Rineka Putra Cipta, 2000), 38.

⁵ S. Nasution, *Metode Research* (Cet, III; Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 38.

⁶ S. Margono, *Penelitian*, 174.

primer ini, sumber datanya adalah kepala sekolah wakil kepala sekolah, kepala tenaga administrasi, staf tenaga administrasi, fasilitas sekolah sarana prasarana, dll.

2. Data Sekunder

Imam Arifin dalam bukunya mengatakan data sekunder adalah “data penunjang yang merupakan data lengkap yang diperoleh melalui literatur-literatur, dokumen-dokumen, dan lain-lain seperti statistik yang telah tersedia sebagai sumber data tambahan bagi keperluannya”.⁷

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara, seperti berupa bukti, catatan atau data documenter yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan data ini bermanfaat sebagai sarana pendukung untuk memahami dan memperjelas masalah yang akan diteliti dan kita dapat mengetahui komponen-komponen situasi lingkungan yang mengelilinginya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian penggunaan metode yang tepat sangat diperlukan dalam menentukan teknik dan alat pengumpulan data yang akurat dan relevan. Imran Arifin mengemukakan penggunaan teknik dan alat pengumpul data yang relevan memungkinkan diperolehnya data yang objektif⁸ maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

⁷ Imam Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial Keagamaan*, (Cet. III; Malang: Kalimasada Press, 1996), 116.

⁸Ibid., 112.

1. Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti. Teknik observasi yang digunakan adalah observasi langsung sebagaimana yang dijelaskan oleh Winarno Surahmad:

Yaitu teknik pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki, baik pengamatan yaitu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun di lakukan di dalam situasi buatan yang khusus diadakan.⁹

Teknik observasi yang diterapkan yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki, yaitu baik pengamatan yang dilakukan di dalam situasi sebenarnya ataupun situasi buatan yang khusus di adakan.

Selanjutnya, Chalid Nurboko mengatakan bahwa “observasi adalah alat pengumpulan data yang di lakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki”.¹⁰ Pengertian ini peneliti melakukan pengamatan di lapangan menggunakan cara-cara seperti mengamati dan melihat langsung, mencatat apa yang terlihat di lapangan yang berkaitan dengan objek penelitian.

Kegiatan observasi ini dilakukan pada tahap awal dengan harapan apa yang dilihat dan didengar di lapangan dan dibandingkan dengan data yang diperoleh melalui wawancara secara mendalam.

⁹ Winarno Surahmad, *Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*, (Bandung:PT. Remaja rosdakarya 1998), 155.

¹⁰ Chalid Nurboko dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian* (Cet I; Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 70.

Adapun hal-hal yang akan penulis amati pada teknik observasi ini antara lain :

1. Sejarah sekolah SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.
 2. Lokasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.
 3. Visi Misi dan tujuan SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.
 4. Kondisi tenaga pendidik dan kependidikan (administrasi) di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.
 5. Kondisi/keadaan peserta didik di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.
 6. Kurikulum yang digunakan di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.
 7. Keadaan sarana dan prasarana SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.
2. *Interview* atau Wawancara

Wawancara (*Interview*) merupakan teknik yang digunakan peneliti dalam upaya memperoleh data melalui Tanya jawab atau wawancara langsung antara peneliti dan informan atas dasar daftar pertanyaan yang telah dibuat dan langsung digunakan untuk mewawancarai para informan.

Estenberg dalam Sugiono mendefinisikan interview sebagai berikut:

A meeting of two persons to exchange of information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan maka dalam satu topic tertentu.¹¹

Adapun informan yang akan diwawancarai untuk mendapatkan sejumlah data dan keterangan adalah kepala sekolah, staf administrasi atau tenaga

¹¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, 316.

kependidikan. Wawancara dengan informan dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang sudah disiapkan.

Teknik wawancara dilakukan dengan melalui wawancara mendalam yaitu suatu mekanisme pengumpulan data yang dilakukan melalui kontak komunikasi interaktif dalam bentuk tatap muka antara peneliti dan informan dan dasar pertanyaan yang telah dibuat dan langsung digunakan untuk mewawancarai informan dilakukan dengan memberi pertanyaan yang sudah dipersiapkan.

3. Dokumentasi

Teknik lain yang dapat digunakan penulis selama mengadakan penelitian untuk memperoleh data di lapangan adalah menghimpun dokumen-dokumen atau uraian-uraian yang dianggap dapat membantu memberikan data lengkap tentang Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

Dokumentasi adalah pengumpulan bukti-bukti dan keterangan-keterangan (seperti gambar, kutipan, Koran, dan bahan referensi lainnya). Jadi, dokumentasi yaitu pengumpulan data yang penting dan dapat menunjang kelengkapan dan keakuratan data penelitian ini.

E. Teknik Analisis Data

Setelah akhirnya pengumpulan data, maka data yang terkumpul tersebut kemudian dikelola dalam sebuah proses untuk menemukan teori dari data. pengelolaan data tersebut disebut analisis data. Menurut Meleong menganalisis data adalah:

Proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.¹²

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka analisis ini berlangsung sejak pertama kali penulis turun kelapangan sampai pengumpulan data telah menjawab sejumlah permasalahan yang ada. Jadi, sejumlah fakta yang diperoleh di lapangan dikumpulkan dengan cara menuliskan dan mengadopsi, mengedit, mengklarifikasi, mereduksi, dan kemudian dilakukan dengan penyajian.

Sebagai model penelitian yang mengedepankan proses, maka sejumlah mekanisme di atas akan dilalui secara berkesinambungan dengan beberapa tahap:

1. Mengadopsi, yang berarti mengumpulkan atau menulis semua data yang diperoleh di lapangan yang telah disesuaikan dengan focus utama dari penelitian ini yaitu manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.
2. Mengedit, berarti memperbaiki, menambah atau membuang kata-kata informan yang tidak memiliki hubungan dengan 3 fokus atau masalah penelitian.
3. Mengklarifikasi, berarti memilah-milah (mengelompokkan) seluruh pendapat responden tentang fokus penelitian yang memiliki kesamaan kemudian membandingkan antara yang satu dengan lainnya dengan mekanisme dari setiap objek tersebut.
4. Mereduksi, yaitu hanya mengambil kata-kata yang penting dalam sebuah wawancara terhadap informan, dan tidak memasukkan semua hasil wawancara.

¹² Ibid. 20.

Dari analisa penelitian ini diperoleh gambaran manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

F. Teknik Keabsahan Data

Salah satu bagian terpenting dalam penelitian kualitatif adalah pengecekan keabsahan data untuk mendapatkan *validitas* dan tingkat *kredibilitas* data yang diperoleh, dan pengecekan keabsahan data ini penulis menggunakan *triangulasi*.

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lain.¹³

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data atau *validitas* tidak diuji dengan metode statistik, melainkan dengan analisis kritis kualitatif. Adapun pengecekan keabsahan data diterapkan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Triangulasi, adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.
2. Diskusi sejawat, teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dan rekan-rekan sejawat.

¹³Ibid, 178.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Kota Palu

1. Sejarah Singkat SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu

Dalam pembangunan moralitas di tengah kehidupan masyarakat maka keberadaan suatu lembaga pendidikan sangat diperlukan dalam memberikan arti positif terhadap perkembangan dan pembangunan dunia pendidikan. SMK Muhammadiyah 1 Palu adalah sekolah yang berbasis kejuruan, sekolah ini termasuk Swasta dan bernaung di bawah Organisasi Islam Muhammadiyah.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 palu terletak di jalan Letjend Soeprapto No. 69, tepatnya di Kelurahan Besusu Tengah Kecamatan Palu Timur. Secara geografis letak Smk Muhammadiyah 1 Palu dapat dilihat di antara batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan SMP 14 Palu.
- b. Sebelah timur berbatasan dengan Rumah Masyarakat.
- c. Sebelah selatan berbatasan dengan TK Muhammadiyah 1 Palu.
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Jalan Raya.¹

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Palu didirikan oleh Persyarikatan Muhammadiyah pada tahun 1997 dengan nama STM Muhammadiyah Palu. Pada awal berdirinya memiliki dua program studi keahlian yaitu program studi

¹ Siti Rahmah. Kepala Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Palu, *Wawancara* oleh penulis di ruang kepala sekolah SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, 14 Juni 2021.

Keahlian Teknik Gambar Bangunan (TGB) dan Teknik Mekanik Otomotif (TMO), kemudian bertambah lima program studi yaitu program studi Farmasi, Multimedia (MM), Teknik Komputer dan Jaringan Sepeda Motor (TSM), serta Perbankan.

Sejak tahun 1997 hingga sekarang SMK Muhammadiyah 1 Palu telah mengalami lima kali pergantian kepala sekolah yaitu Drs. Moh. Aspar, BMuE (1997-1990), Suwarno, BSc (1990-1993), Drs. H. Muh. Hasan Amir (1993-1998), Drs. H. Hamdi Rudji (1998-2006), Jamaluddin M. Arif, S.Pd.,M.P.d (2006-2018), Siti Rahma,S.Pd.MM (2018-Sekarang).

Dari priode I ke priode III pertumbuhannya statis yang ditandai dengan sarana dan prasarana dan jumlah siswa yang terbatas, guru pada umumnya adalah guru STM Negeri Palu, sehingga sekolah ini belajar di siang hari. Pada kepemimpinan IV mulai ada penambahan ruang kegiatan belajar yang diperoleh melalui bantuan pusat guru dan tenaga kependidikan mulai terpenuhi, namun masih terbatas baik dari segi kualitas, khususnya kemampuan penguasaan teknologi informatika.²

1. *Visi Misi dan Tujuan SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu*

Untuk mewujudkan ide-idenya SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu yang berlandaskan kepada nilai-nilai dan orientasi yang menjadi dasar dari perumusan Visi dan Misi sebagaimana yang akan dijelaskan sebagai berikut:

² Dokumen SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, Tahun ajaran 2018/2019.

a. Visi

Mewujudkan tamatan yang kokoh akidah, anggun dalam moral, unggul dan berprestasi.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas keIslaman.
- 2) Menyelenggarakan Pendidikan dan latihan yang mengintegrasikan nilai agama dan IPTEK.
- 3) Meningkatkan kualitas, kompetensi Guru dan Pegawai serta mengembangkan Budaya professional.
- 4) Menjalin kemitraan dengan DU/DI dan Instansi yang terkait.
Menciptakan suasana pendidikan yang kondusif dalam mencapai upaya Visi sekolah.

c. Tujuan

- 1) Menghasilkan tamatan yang memiliki kemampuan/ Kompetensi yang berdaya saing tinggi sesuai dengan bidang keahlian.
- 2) Menyiapkan peserta didik sebagai tenaga kerja tingkat menengah untuk mengisi kebutuhan di dunia Usaha dan di Dunia Industri
- 3) Terjalannya MoU dengan DU/DI berskala Nasional maupun Internasional.
- 4) Memberikan pelayanan secara Prima kepada pelanggan internal dan eksternal.
- 5) Menyiapkan lulusan agar menjadi Warga Negara yang bertaqwa kepada Allah Subhanahu Wa ta'ala, berahlaq / berbudi Pekerti luhur, produktif, adaftif dan kreatif.

2. Profil SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu

Profil sekolah adalah identitas yang harus ditampilkan digarda paling depan karena profil sekolah merupakan wajah suatu wadah organisasi atau lembaga yang mencirikan baik atau kurang baiknya wadah atau lembaga tersebut diantaranya beberapa komponen-komponen yang menunjang akan terciptanya profil sekolah tersebut dibidang baik.

Tabel 1.1

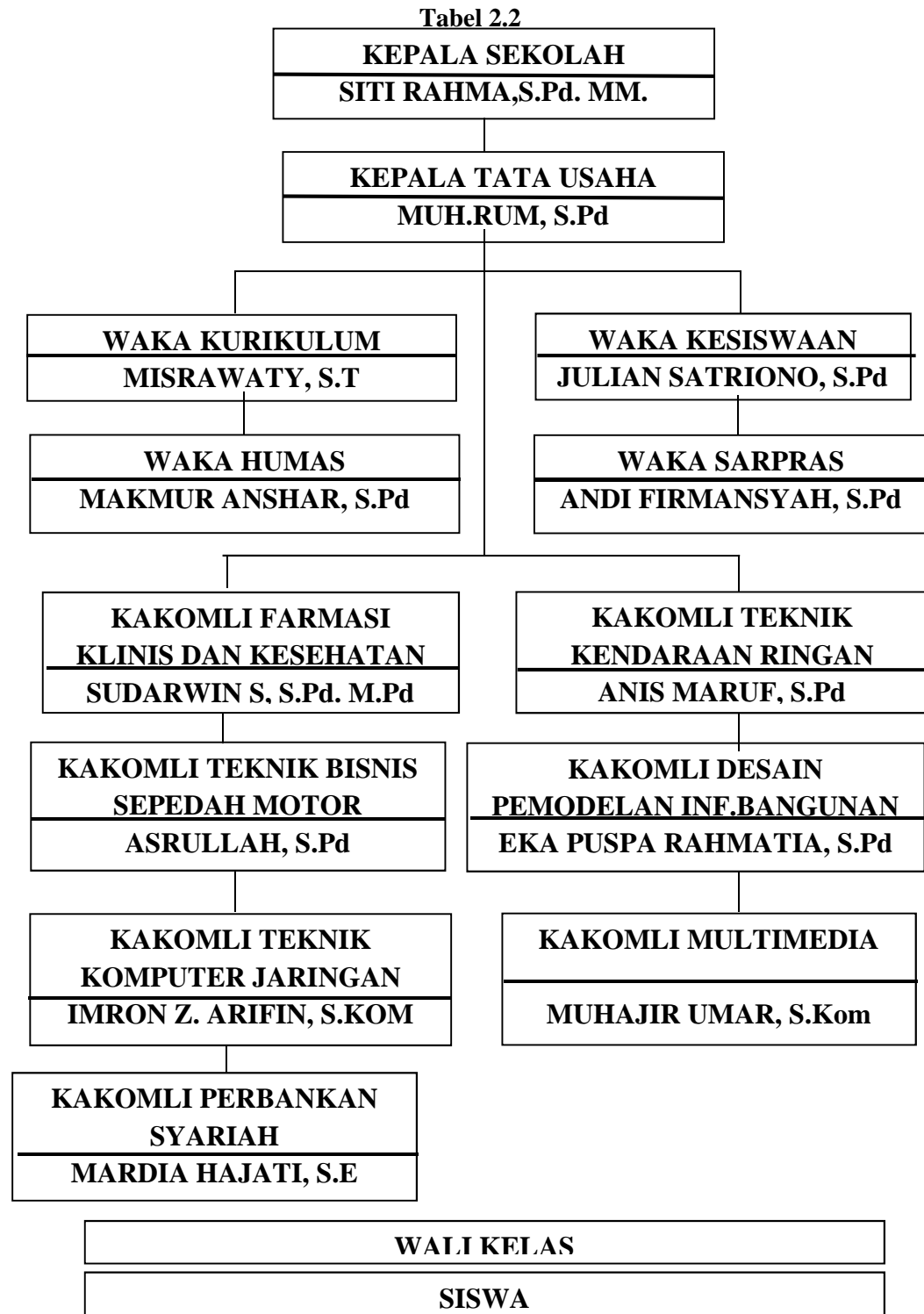
Profil Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu

1. Identitas Sekolah		
1	Nama Sekolah	: SMKS MUHAMMADIYAH 1 KOTA PALU
2	NPSN	: 40203630
3	Jenjang Pendidikan	: SMK
4	Status Sekolah	: Swasta
5	Alamat Sekolah	: LETJEND SEOPRAPTO NO.69
6	RT/RW	6/2
7	Kode Pos	: 94111
8	Kelurahan	: Besusu Tengah
9	Kecamatan	: Kec. Palu Timur
10	Kabupaten/Kota	: Kota Palu
11	Provinsi	: Provinsi Sulawesi Tengah
12	Negara	: Indonesia
13	SK Pendirian Sekolah	: 42/01/977 Lintang
14	Tanggal SK Pendirian	: 1977-12-05 Bujur
15	Status Kepemilikan	: Yayasan
16	SK Izin Operasional	: 1032/I24/LK/97
17	Tgl SK Izin Operasional	: 1997-11-11

18	Nomor Rekening	:	0010201127555
19	Nama Bank	:	BANK SULTENG
20	Cabang KCP/Unit	:	CABANG PALU
21	Rekening Atas Nama	:	SMK Muhammadiyah 1 Palu
22	MBS	:	Tidak
23	Luas Tanah Milik (m2)	:	9380
24	Luas Tanah Bukan Milik (m2)	:	0
25	Nama Wajib Pajak	:	Bendaharawan SMK Muhammadiyah
26	NPWP	:	004735734831000
3. Kontak Sekolah			
27	Nomor Telepon	:	0451451477
28	Nomor Fax	:	0451451477
29	Email	:	smkmuhammadiyah1palu@yahoo.com
30	Website	:	http://smkmuhammadiyah1palu.sch.id/
4. Data Periodik			
31	Waktu Penyelenggaraan	:	Sehari Penuh/5 hari
32	Sertifikasi ISO	:	9001:2008
33	Sumber Listrik	:	PLN
34	Daya Listrik (watt)	:	56000
35	Akses Internet	:	Lainnya (Serat Optik)
36	Akses Internet Alternatif	:	Lainnya
5. Sanitasi			
37	Kecukupan Air	:	Cukup
38	Jumlah Toilet Berkebutuhan	:	0
39	Sumber Air Sanitasi	:	Lainnya
40	Ketersediaan Air di	:	Ada Sumber Air
41	Tipe Jamban	:	Leher angsa (toilet duduk/jongkok)
42	Jumlah Tempat Cuci Tangan	:	10
43	Air Minum Disediakan Sekola	:	Disediakan Sekolah

Sumber data: Observasi dan Dokumentasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, 14 juni 2021.

3. Struktur Organisasi SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu



Sumber data: Observasi dan Dokumentasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, 14 juni 2021.

4. Keadaan pendidik, peserta didik dan sarana prasarana

a. Keadaan pendidik

Pendidik dan tenaga kependidikan mempunyai peran yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan dari lembaga pendidikan itu sendiri. Untuk mengetahui lebih jelasnya keadaan pendidik dan tenaga kependidikan yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, sebagai berikut:

Tabel 2.3

Keadaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Siti Aisyah	Guru Bahasa Inggris	S1
2.	Ridwan	Tenaga Administrasi Sekolah	SMA/Sederajat
3.	Muh. Rum	Guru Fisika	S1
4.	Hardiyanti Lobud., S.Pd	Tenaga Administrasi Sekolah	S1
5.	Abdul Hanif	Guru Sosiologi	S1
6.	Alamda Nugraha	Guru BK	S1
7.	Rafiq Safrillah	Tenaga Administrasi Sekolah	S1
8.	Anis Ma'ruf	Guru Pemeliharaan	S1
9.	Asrianingsih	Guru Sejarah	S1
10.	Asrullah	Guru Teknik Otomotif	S1
11.	Dwi Husniarti	Guru PKN	S1

12.	Eka Puspa Rahmatia	Guru Teknik Sipil	S1
13.	Eka Susilowati	Guru Bahasa Inggris	S1
14.	Fatmawati	Guru Bahasa Indonesia	S1
15.	Fitriana	Guru Matematika	S1
16.	Hajemia	Guru Teknik Otomotif	S1
17.	Hilda	Guru BK	S1
18.	Rafiq Safrillah	Tenaga Administrasi Sekolah	S1
19.	Yulian Satrio	Guru bahasa Indonesia	S1
20.	Wahyu Saputra	Guru Teknik Otomotif	S1
21.	Tiara Katulista	Guru Fisika	S1
22.	Suryadi Bennu	Guru Perbankan Syariah	S1
23.	Sudarwin S	Guru Bahasa Inggris	S1
24.	Sri Reski	Guru Arsitektur	S1
25.	Sitti Ramlah	Guru Farmasi	S1
26.	Andi Firmansyah	Guru Desain Grafis	S1
27.	Ahmat Syafa'at., S.Pd	Guru BK	S1
28.	Eka Puspa Rahmatia., S.Pd	Guru Biaya Konstruksi	S1
29.	Hasbiyana Mustafa	Guru PKN	S1
30.	Hj. Mirdawati	Guru Agama	S1
31.	Imron Zainul Arifin	Guru Teknologi Layanan Jaringan	S1
32.	Indra Mahendra Tati Wahid	Guru Olahraga	S1
33.	Khusnul Khotimah	Guru Fisika	S1

34.	Makmur Anshar	Guru Kimia Farmasi	S1
35.	Muhajir Umar	Guru Kewirausahaan	S1
36.	Muhammad Kurniawan	Guru Matematika	S1
37.	Muhammad Zulkifli	Guru Kewirausahaan	S1
38.	Nihayah	Guru Kewirausahaan	S1
39.	Novianty Taha	Guru Olahraga	S1
40.	Nur Arifin	Guru Bahasa Arab	S1
41.	Mardia Hajati	Guru Seni Budaya	S1
42.	Misrawaty	Guru Pendidikan Agama Islam	S1
43.	Milda	Guru Ilmu Pengetahuan Alam (IPA)	S1
44.	Moh. Denny Setiawan	Guru Bahasa Arab	S1
45.	Moh. Riswan Anhar	Guru Desain Grafis	S1
46.	Nurcholis	Guru Matematika	S1
47.	Nurul Faisah	Guru Manajemen Pendidikan	S1
48.	Nuryana	Guru Pendidikan Agama Islam	S1
49.	Rafika Indria Sari	Guru Farmasi	S1
50.	Rahmah A. Lahamade	Guru Manajemen Pendidika	S1
51.	Rahmi Ihsan	Guru Bahasa Inggris	S1
52.	Rina Hartika	Guru Komunikasi Digital	S1
53.	Rosmini Rusdin	Guru Pendidikan Agama	S1
54.	Rudianto	Guru Kemuhammadiyaan	S1

Sumber data: Observasi dan Dokumentasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, 14 juni 2021.

b. Keadaan peserta didik

Peserta didik merupakan komponen Inti dalam pelaksanaan pendidikan dengan pendidikan peserta didik dapat mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang diberikan oleh pendidik maka keberadaan peserta didik sangat mempengaruhi keberlangsungan suatu pendidikan, sebagaimana di SMK Muhammadiyah 1 memiliki peserta didik sebagai berikut:

Tabel 2.4
Jumlah Peserta Didik

No.	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Total
1.	2019-2020	469	233	702

Sumber data: Observasi dan Dokumentasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, 14 juni 2021.

Berdasarkan tabel di atas menggambarkan bahwa jumlah peserta didik pada tahun ajaran 2020-2021 di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu hingga saat ini masih berada diatas rata-rata dan pihak sekolah mengharapkan ditahun yang akan datang jumlah peserta didik diatas rata-rata atau bahkan jumlahnya lebih meningkat.

c. Keadaan sarana dan prasarana.

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan dan juga proyek). Yang dimaksud dengan sarana prasana ialah sarana sebagai alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan dan prasarana adalah alat yang tidak langsung untuk mencapai pendidikan. Berikut keadaan sarana prasarana yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu:

Tabel 2.5

Jumlah Sarana dan Prasarana

No.	Nama Bangunan	Kondisi			Jumlah
		Baik	Kurang Baik	Rusak	
1.	Kantor				2
2.	Ruang Guru				1
3.	Gedung Kelas				20
4.	Perpustakaan				2
5.	Laboratorium Komputer				1
6.	Bank Mini				1
7.	WC				8
8.	Kantin				4

Sumber Data: Observasi dan Dokumentasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, 14 Juni 2021.

Berdasarkan tabel di atas menggambarkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu yang bertempat di Jalan Letjend Soeprapto, telah memadai dalam menunjang proses pembelajaran.

Berikut ini Sarana dan Prasarana yang menunjang proses pembelajaran:

1. Kantor terdapat fasilitas berupa Print, Komputer, meja staf, meja rapat, lemari dokumen, alat tulis komputer dan lain sebagainya. Sarana dan prasarana kantor dikatakan baik ketika membantu pekerjaan kantor sehari-hari menjadi lebih efektif dan efisien.
2. Kantor ruang guru terdapat lemari dokumen, meja staf, ruang ventilasi, alat tulis komputer, dan juga 2 unit AC.
3. Gedung kelas terdapat meja dan kursi peserta didik, meja dan kursi guru, papan tulis, kipas angin dan ruang ventilasi.
4. Di SMK Muhammadiyah 1 terdapat dua perpustakaan yaitu perpustakaan buku bacaan dan perpustakaan digital, dimana perpustakaan digital terfasilitasi 5 unit Laptop, meja kursi staf serta meja dan kursi pengunjung, wifi serta 2 unit AC.
5. Laboratorium Komputer terdapat kursi dan meja, 12 unit computer, 1 unit
6. AC dan ruang ventilasi.
7. Bank Mini
8. Di SMK Muhammadiyah 1 terdapat 8 WC. Fasilitasnya berupa wastafel, ember, gayung dan alat pembersih lainnya.

Selain itu prasarana seperti kantin, tidak dapat menunjang secara baik proses pelaksanaan pembelajaran dan kenyamanan peserta didik padahal

keberadaan prasarana penunjang pembelajaran sangat di perlukan dalam mencapai tujuan pembelajaran.

B. Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

Manajemen kinerja bagi tenaga administrasi merupakan cara atau usaha untuk memberdayakan, meningkatkan kreativitas kerja setiap tenaga administrasi pada tingkat manajemen organisasi serta jenjang pendidikan. Sebagai tenaga administrasi sekolah dijenjang pendidikan menengah kejuruan atau sering dikenal dengan tata usaha dalam proses pelayanan atau penunjang pendidikan sangat diperlukan, diketahui bahwasanya kependidikan itu mencakup kepala sekolah, tenaga administrasi, pustakawan dan lain sebagainya.

Manajemen kinerja yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu merupakan faktor penting yang mempengaruhi pelayanan administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan itu sendiri. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan ibu Siti Rahmah selaku Kepala Sekolah sebagai berikut:

Manajemen kinerja di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu bagi tenaga administrasi yaitu sebagai bentuk upaya atau aktivitas untuk memudahkan staf agar dapat memastikan bahwa sasaran atau perencanaan kerja telah dicapai secara konsisten dalam cara-cara yang efektif dan efisien.³

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan bahwa Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia

Salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam mencapai manajemen kinerja yang baik adalah sumber daya manusia untuk memberikan

³ Siti Rahmah, Kepala Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, wawancara oleh penulis di ruang kepala sekolah, 14 juni 2021.

pelayanan yang maksimal kepada siswa maupun masyarakat. Sumber daya manusia yang dimaksudkan yaitu staf administrasi. Kewajiban staf untuk hadir di kantor umumnya merupakan bagian dari peraturan suatu lembaga kependidikan. Bahkan kehadiran staf merupakan salah satu faktor yang diperhitungkan dalam penilaian kerja, karena kehadiran staf berperan penting untuk mencapai kinerja pelayanan administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

Sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan ibu Siti Rahmah selaku Kepala sekolah mengatakan bahwa:

Selaku kepala sekolah salah satu upaya saya untuk meningkatkan manajemen kinerja yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu ialah dengan cara saya memantau kehadiran para staf satu minggu sekali apabila saya mendapati keganjalan pada kehadiran staf hal itu akan didiskusikan bersama staf lainnya ketika rapat.⁴

Hal yang serupa juga disampaikan bapak Muh Rum selaku kepala tata usaha sekaligus guru mata pelajaran fisika juga menyatakan bahwa:

Setiap satu minggu sekali kepala sekolah rutin memantau atau memeriksa hasil dari kehadiran para staf administrasi. Kepala sekolah memantau kehadiran staf dengan melihat buku hadir harian yang tersedia di ruang kantor administrasi.⁵

Penjelasan bapak Muh Rum selaku kepala tata usaha sekaligus guru mata pelajaran fisika juga dipertegas oleh ibu Khusnul Khotimah selaku staf tata usaha sekaligus guru mata pelajaran fisika juga menyatakan bahwa:

Mengukur keberhasilan mengenai pelayanan salah satunya dilihat dari kehadiran setiap staf. disini kita punya absen harian dan absen harian

⁴ Siti Rahmah, Kepala Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, wawancara oleh, penulis di ruang kepala sekolah, 14 juni 2021.

⁵ Muh Rum, Kepala Tata Usaha di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, wawancara oleh, penulis di ruang Tata Usaha, 15 Juni 2021.

itulah salah satu tolak ukur keberhasilan Manajemen kinerja yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja staf akan berlangsung dengan baik disebabkan oleh salah satu faktor yaitu kehadiran staf. Kehadiran staf yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Palu terbilang baik hingga saat ini, hal itu dapat diukur melalui absen harian yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

2. Kecepatan dalam mengerjakan tugas

Seorang karyawan/staf yang memiliki sikap profesional dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab terhadap urusan pekerjaannya, serta pekerjaan yang dibebankan kepadanya akan diselesaikan dengan baik dan tepat waktu dan juga senantiasa memperbaiki kesalahan agar menjadi lebih baik. Sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan bapak Arif Budiman selaku staf tata usaha mengatakan bahwa:

Saya melihat para staf mengerjakan tugas yang diberikan cukup bagus dan juga kepekaan staf yang lain terhadap pekerjaan juga cukup baik misalnya ketika ada waktu luang mereka bertanya kepada sesama staf “ada yang bisa di kerja” hal itu adalah salah satu nilai plus agar pekerjaan tidak terbengkalai dan ketika ada pekerjaan tidak terlalu menumpuk lagi.⁷

Hal ini diperjelas lagi oleh Bapak Muh Rum selaku kepala tata usaha sekaligus guru mata pelajaran fisika yang menyatakan bahwa:

⁶ Khusnul Khotimah, Staf tata usaha di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu wawancara oleh penulis di ruang staf administrasi, 17 juni 2021.

⁷ Arif Budiman, Staf tata usaha di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, wawancara, oleh penulis di ruang administrasi 19 juni 2021.

Sering saya ajarkan mereka ketika ada waktu luang langsung tanyakan apa yang bisa dikerjakan agar pekerjaan dapat terselesaikan dan terlaksana dengan baik.⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa staf administrasi yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu dikatakan profesional terhadap bidang dan tugas mereka masing-masing, serta mereka juga inisiatif dalam hal menjalankan tugas yang diberikan dan di tetapkan di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

3. Teknik perkerjaan yang baik

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Palu khususnya di tata usaha tentunya memiliki teknik pekerjaan yang baik sebagaimana hasil wawancara penulis dengan bapak Muh Rum selaku kepala tata usaha sekaligus guru mata pelajaran fisika sebagai berikut:

Salah satu upaya saya agar terciptanya kinerja yang baik selaku kepala tata usaha adalah mengarahkan kepada para staf saya agar menanamkan keahlian diberbagai bidang misalnya bagian surat-persuratan, kesiswaan, keuangan dll.⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu khususnya pada administrasi, karyawan/staf diarahkan agar bisa menguasai dua atau tiga bidang administrasi dengan tujuan agar apabila terdapat satu diantara staf administrasi yang berhalangan hadir staf yang lain bisa mengisi atau mengatasi tugas pekerjaan yang harus diselesaikan pada saat itu juga.

⁸ Muh Rum, Kepala tata usaha di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, *wawancara* oleh, penulis di ruang kepala staf administrasi, 19 juni 2021.

⁹ Muh Rum, Kepala tata usaha di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, *wawancara* oleh, penulis di ruang kepala staf administrasi, 21 juni 2021.

C. Faktor pendukung dan penghambat dalam Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

1. faktor pendukung dalam Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu.

a. Tenaga administrasi yang memadai

Penting bagi setiap lembaga pendidikan khususnya pada tenaga kependidikan memiliki tenaga administrasi yang memadai hal itu salah satu cara agar memudahkan staf atau tenaga administrasi dalam mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan tepat. sebagaimana hasil wawancara penulis dengan bapak Muh Rum selaku kepala tata usaha sekaligus guru fisika mengatakan bahwa:

Beberapa tahun lalu hanya dua orang staf administrasi tetapi dikarenakan jumlah siswa banyak dan saya selaku kepala staf administrasi meminta kepada pimpinan untuk menambah staf administrasi agar memudahkan kami dalam menangani pekerjaan kami dan pihak pimpinan menyetujui hal itu.

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa Keadaan tenaga kependidikan dengan jumlah banyak juga memudahkan staf administrasi dalam mengerjakan tugas dan pekerjaan yang mereka tujukan.

b. Sarana dan Prasarana

Salah satu penunjang keberhasilan suatu lembaga administrasi ialah mendukungnya sarana prasarana yang ada pada lembaga kependidikan (tata usaha) guna mensukseskan dan memudahkan kinerja yang telah ditetapkan.

Sebagaimana hasil observasi dan wawancara penulis dengan bapak ridwan selaku staf tata usaha di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu yang mengatakan bahwa:

Sarana dan prasarana yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Palu sudah memadai sehingga sangat memudahkan kami dalam mengerjakan dan

mengelola tugas-tugas yang telah diberikan serta dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap siswa-siswi dan masyarakat.¹⁰

Hal ini diperjelas lagi oleh Bapak Muh Rum selaku kepala tata usaha sekaligus guru mata pelajaran fisika yang menyatakan bahwa:

Sejauh ini sarana dan prasarana yang kami gunakan khususnya di bagian kependidikan (tata usaha) terbilang memadai dan lengkap sehingga kami sangat terbantuan dalam mengelola pekerjaan yang ada.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa keadaan sarana dan prasarana yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu tepatnya bagian kependidikan (tata usaha) dikatakan memadai dan lengkap sehingga staf administrasi sangat terbantuan dan memudahkan mereka dalam menyelesaikan dan mengelola pekerjaan yang telah ditetapkan serta memudahkan staf memberikan pelayanan yang baik untuk siswa-siswi dan masyarakat.

2. faktor penghambat manajemen kinerja dalam Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu

a. Kedisiplinan kerja tenaga administrasi

Selain faktor pendukung tentunya ada juga faktor penghambat yang terdapat dalam sebuah lembaga pendidikan khususnya tenaga kependidikan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Muh Rum selaku kepala tata usaha sekaligus guru fisika mengatakan bahwa:

Saya selaku kepala tata usaha selalu memantau kedisiplinan kerja tenaga administrasi saya dan Masih sering saya temukan beberapa dari staf saya yang datang tidak tepat pada waktu yang telah ditentukan sehingga pihak

¹⁰ Ridwan, Staf tata usaha di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, *wawancara* oleh penulis di ruang staf administrasi, 21 juni 2021.

¹¹ Muh Rum, Kepala tata usaha di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, *wawancara* oleh penulis di ruang kepala staf administrasi, 25 juni 2021.

yang membutuhkan pelayanan harus menunggu staf yang datang terlambat tersebut.¹²

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa masih minimnya kesadaran staf administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Palu terkait dalam menerapkan kedisiplinan waktu yang telah ditentukan.

¹² Rum, Kepala tata usaha di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu, *wawancara* oleh, penulis di ruang kepala staf administrasi, 25 juni 2021.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi dengan cara melalui tiga tahapan yang pertama, sumber daya manusia (SDM) yang dimana dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada siswa maupun Masyarakat. Yang kedua, kecepatan dalam mengerjakan tugas dimana pekerjaan yang mereka kerjakan dapat dipertanggung jawabkan dengan baik dalam arti mereka mampu menyelesaikan dengan baik dan tepat waktu dan yang ketiga, melalui Teknik pekerjaan yang baik, yaitu selaku kepala tata usaha adalah mengarahkan kepada para staf agar menanamkan keahlian diberbagai bidang misal pada surat menyurat, kesiswaan, keuangan dan lain-lain.
2. Faktor pendukung manajemen kinerja dalam kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu mencakup dua faktor, yang pertama tenaga administrasi yang ahli dalam bidangnya, yang kedua sarana dan prasarana yang memadai dan lengkap. Adapun Faktor penghambat manajemen kinerja dalam kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kota Palu yaitu terkait kedisiplinan kerja tenaga administrasi, dimana masih kurangnya kesadaran para staf dalam memperhatikan kedisiplinan waktu.

B. Saran

Sehubungan dengan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka penelitian memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan pimpinan pada bagian tata usaha dapat memberikan teguran atau surat peringatan sesuai dengan prosedur terhadap staf yang sering melalaikan jam kerja.
2. Kepada para staf tata usaha hendaknya terus berusaha memberikan dan meningkatkan kemampuan dalam hal mengelolah sistem pelayanan tata usaha dan kebutuhan layanan siswa masyarakat dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Imam. *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial Keagamaan*, Cet. III; Malang: Kalimasada Press, 1996.
- Basir, Hasnia. "Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SMSAT) Wilayah Gowa, (2010), 8 <http://www.Schooler.Google.Com.id>. (Diakses 10 Juli 2021).
- Daryanto, M.H. *administrasi pendidikan*, Cet. II; Jakarta: Rineka cipta 2001.
- Engkoswara, *Dasar-dasar Adminstrasi Pendidikan*, Jakarta: Proyek Pengembangan LPTK, 1987.
- HM. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Proyek Pengembangan LPTK, 1987.
- Harman, Sentot. "Fungsi Pengawasan alam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi" *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2 Nomor 1, edisi 1 Maret 2010.
- Heru, Susilo. *Manajemen Kinerja dan Kompensasi*. Malang: UB Distance Learning, 2012.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: UNY Press, 2011.
- Ibrahim, Akhmadrandy. *Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Kinerja Operasional Pada Industri Ekstaraktif*. Volume 4 Nomor 2, edisi 07 Agustus 2016.
- Ismaya, Bambang. *Pengelolaan Pendidikan*, Bandung: Refika Aditama, 2015.
- Kamus Besar Bahasa-Indonesia Jakarta: Dapertemen Pendidikan Nasional, 2000.
- Mubin, Halim. *Administrasi Pendidikan*, Palu: Ulul Albab, 2006.
- Munir, Misbahudin. *Ruang lingkup administrasi*, (on-line) (pres.com), diakses pada tanggal 07 juni 2014
- Moleong, Lexy, J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. XXXIV; Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015.
- Margono, S. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Cet. IV; Jakarta: Rineka cipta, 2004.

- Nasution, S. *Metode Research* Cet, III; Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Usman, Husaini. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Nawawi, Hadari. *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Gunung Agung, 1997.
- Nurboko, Chalid, dan Ahmadi, Abu. *Metodologi Penelitian* Cet I; Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*, Jogjakarta: Ar-ruz Media, 2011.
- Primadha, Rina. "Peranan Fungsi Manajemen Dalam Menciptakan Kondisi Perusahaan Yang Sehat" *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 1 Nomor 3, edisi 1 Mei 2008.
- Rober, Bacal. *Performance Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Rifa'I, Achamad. *Manajemen Pendidikan* Cet.2; Bandung: Cv Alfabrta, 2013.
- Sari, Winda. "Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan" *Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*, Volume 1 Nomor 1, edisi September 2012.
- Surya, Dharma. *Manajemen Kinerja, Falsafah, Teori dan Pennerapannya*. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional, 2004.
- Sinambela, Litjan, Poltak, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Siagian, Ondang, P. *Filsafat Administrasi*, Jakarta: Cv Haji Masagung 1990.
- Surahmad, Winarno. *Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*, Bandung: PT. Remaja rosdakarya 1998.
- Terry, George R. *Asas-Asas Manajemen*, Cet. 5; Bandung: PT Alumni, 2006.
- Tjiptono, "Pengaruh Kuaalitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro" 1997.
- Usman, Nasir dan Muniarti, *Implementasi Manajemen Stratejik dalam Memberdayakan Sekolah Menengah Kejuruan* Bandung: Cipta Pustaka Media Perintis 2009.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Kepala Sekolah

1. Bagaimana sejarah singkat berdirinya SMK Muhammadiyah 1 Palu?
2. Bagaimana Letak geografis SMK Muhammadiyah 1 Palu?
3. Apa Visi dan Misi SMK Muhammadiyah 1 Palu?
4. Bagaimana keadaan pendidik dan kependidikan di SMK Muhammadiyah 1 Palu?
5. Bagaimana manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Palu?
6. Faktor pendukung dan penghambat manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Palu?

B. Tenaga Kependidikan

1. Bagaimana tugas dan peran tenaga administrasi sebagai penunjang dalam penyelenggaraan pendidikan?
2. Bagaimana manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 palu.
3. Bagaimana tolak ukur keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Palu?
4. Faktor pendukung dan penghambat manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Palu?

PEDOMAN OBSERVASI

1. Letak geografis SMK Muhammadiyah 1 Palu:
 - a. Sebelah utara berbatasan dengan SMP 14 Palu.
 - b. Sebelah timur berbatasan dengan Rumah Masyarakat.
 - c. Sebelah selatan berbatasan dengan TK Muhammadiyah 1 Palu.
 - d. Sebelah barat berbatasan dengan Jalan Raya.
2. Jumlah pendidik di SMK Muhammadiyah 1 Palu:
 - a. Jumlah keseluruhan pendidik 50 orang
 - b. Jumlah PNS 15 orang dan pendidikan terakhir S1
 - c. Jumlah guru honorer 6 orang
 - d. Jumlah guru dengan pendidikan terakhir S1 50 orang
 - e. Jumlah peserta didik di SMK Muhammadiyah 1 Palu keseluruhan peserta didik 702 orang, Laki-laki berjumlah 469 dan perempuan berjumlah 233.

DAFTAR INFORMAN

NO	NAMA	STATUS/JABATAN	TTD
1	Siti Rahmah, S.Pd., M.M	Kepala Sekolah	
2	Muh Rum, S.Pd	Kepala Tata Usaha	
3	Ridwan	Staf Tata Usaha	
4	Khusnul Khatimah, S.Pd	Staf Tata Usaha	
5	Arif Budiman, S.Pd	Staf Tata Usaha	

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1.1: Tampak depan Gedung SMK Muhammadiyah 1 Palu, Kec. Palu Timur, Kab. Kota Palu, 17 Juni 2021.



Gambar 1.2: Penyerahan Surat Izin Penelitian di SMK Muhammadiyah 1 Palu, Kec. Palu Timur, Kab. Kota Palu, 17 Juni 2021.



Gambar 1.3: Wawancara Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Palu, Kec.Palu Timur, Kab. Kota Palu, 17 Juni 2021.



Gambar 1.4: Wawancara Kepala Staf Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Palu, Kec. Palu Timur, Kab. Kota Palu 18 Juni 2021.



Gambar 1.5: Wawancara Staf Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Palu, Kec. Palu Timur, Kab. Kota Palu. 19 Juni 2021.



Gambar 1.6: Wawancara Staf Administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Palu, Kec. Palu Timur, Kab. Kota Palu. 20 Juni 2021



Gambar 1.7: Wawancara di SMK Muhammadiyah 1 Palu, Kec. Palu Timur, Kab. Kota Palu, 21 Juni 2021.



Gambar 1.8: Ruangan Tata Usaha di SMK Muhammadiyah 1 Palu, Kec. Palu Timur, Kab. Kota Palu. 24 Juni 2021.



Gambar 1.9: Ruangan Kantor di SMK Muhammadiyah 1 Palu, Kec. Palu Timur, Kab. Kota Palu 26 Juni 2021.



Gambar 1.10: Ruang Guru di SMK Muhammadiyah 1 Palu, Kec. Palu Timur, Kab. Kota Palu, 29 Juni 2021.



Gambar 1.11: Ruang Laboratorium di SMK Muhammadiyah 1 Palu, Kec. Palu Timur, Kab. Kota Palu, 1 Juli 2021.



Gambar 1.12: Bank Mini di SMK Muhammadiyah 1 Palu, Kec. Palu Timur, Kab. Kota Palu, 3 Juli 2021.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Andi Nur Syafidah
Tempat tanggal Lahir : Sebatik, 10 Oktober 1998
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah Dan IlmuKeguruan/MPI
Alamat : Jalan Munif Rahman 1 Lorong Bugis

B. Identitas Orang Tua

1. Ayah

Nama : Andi Umar
Tempat Tanggal Lahir : Bone, 20 juni 1971
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Dusun Padaelo

2. Ibu

Nama : Syamsiah
TempatTanggalLahir : Donggala, 17 November 1975
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Dusun Padaelo

C. Latar Belakang Pendidikan

1. SDN 001 Sebatik, Tamat pada tahun 2011
2. SMPN 3 Poso Pesisir Utara, Tamat pada tahun 2014
3. MAN 1 Poso, Tamat pada tahun 2017

D. Pengalaman Organisasi

1. Rohis
2. Pramuka