

**KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM LAYANAN PENDIDIKAN
DI MTsN COT GUE ACEH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

AYU AGUSTINA

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
NIM : 271324759**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2017 M/1438 H**

**KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM LAYANAN PENDIDIKAN
DI MTsN COT GUE ACEH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Pendidikan Islam

Oleh

AYU AGUSTINA

NIM : 271 324 759

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dra. Jamaliah Hasballah, MA
NIP: 196010061992032001

Pembimbing II,



Dra. Cut Nya' Dhin, M. Pd
NIP: 196705232014112001

**KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM LAYANAN PENDIDIKAN
DI MTsN COT GUE ACEH BESAR**

SKRIPSI

**Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
serta Diterima sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Pendidikan Islam**

Pada Hari/Tanggal:

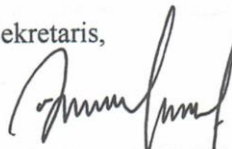
Kamis, 20 Juli 2017
26 Syawal 1438 H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

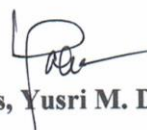
Ketua,


Dra. Jamaliah Hasballah, MA

Sekretaris,


Nurussalami, M. Pd

Penguji I,


Drs. Yusri M. Daud, M. Pd

Penguji II,


Dra. Cut Nya' Dhin, M. Pd

Mengetahui,

↳ Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh


Dr. Mujiburrahman, M. Ag
NIP. 197109082001121001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Ayu Agustina
NIM : 271324759
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:
**Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue
Aceh Besar** adalah benar karya asli saya, kecuali lampiran yang disebutkan
sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya
menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 15 Juli 2017

Yang menyatakan



(Ayu Agustina)
NIM: 271324759

ABSTRAK

Nama : Ayu Agustina
NIM : 271324759
Fakultas/Podi : Tarbiyah dan Keguruan / Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar
Tanggal Sidang : 20 juli 2017
Tebal Skripsi : 88
Pembimbing I : Dra. Jamaliah Hasballah, MA
Pembimbing II : Dra. Cut Nya' Dhin, M. Pd
Kata Kunci :Kinerja, Pelayanan Pendidikan

Kinerja (performance) merupakan suatu tindakan menampilkan atau unjuk kerja yang dilaksanakan dengan menggunakan perilaku kerja yang baik terutama kinerja dalam layanan pendidikan yang dapat menunjang berjalannya proses pendidikan yang baik. Namun, kinerja sering kali dianggap tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh guru, siswa maupun masyarakat yang terdapat dalam lingkungan pendidikan. Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui kerja pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar, untuk mengetahui cara meningkatkan kinerja pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar dan untuk mengetahui apa saja kendala dalam menjalankan kinerja pegawai di MTsN Cot Gue Aceh Besar. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, kepala tata usaha, guru dan siswa. Teknik pengumpulan data penelitian adalah menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Pegawai tata usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar telah menunjukan kerja yang baik dalam memberikan layanan, namun belum 100% tetapi lebih kurang 90% sudah bekerja memberikan layanan yang baik untuk kepuasan guru, murid atau pihak yang berkepentingan. Misalnya, mengerjakan tugas dan permintaan sesuai dengan apa yang diperintahkan. Pegawai tata usaha memiliki banyak cara yang dapat dilakukan dalam peningkatan kinerja khususnya dalam memberikan layanan seperti meningkatkan kemampuan yang telah ada dengan memberikan dan mengikutsertakan pegawai dalam segala bentuk pelatihan. Kendala-kendala yang dihadapi pada saat dalam memberikan layanan, kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi konsumen, banyaknya beban kerja yang dijalankan dengan waktu yang sedikit singkat dan terlambatnya respon yang ditunjukan oleh konsumen pada saat pegawai tata usaha menjelaskan apa yang mereka butuhkan.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada baginda Habibullah Muhammad saw yang telah mengantarkan ummat manusia dari alam jahiliyah kealam yang berilmu pengetahuan. Adapun judul skripsi ini yaitu: **“Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar.”**Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi beban studi guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Suatu hal yang tidak bisa dipungkiri, bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik dari pihak akademik dan pihak non-akademik. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan kata terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
2. Teruntuk Ibunda (Asnawati) dan Ayahanda (Hermansyah) yang telah mendidik kami dari kecil sehingga menjadi anak yang senantiasa berusaha memberikan yang terbaik kepada semua, semoga Ibunda dan Ayahanda merasa bangga dengan hasil prestasi yang dicapai.

3. Kakak (Wira Yanti, Evi Zuhara, reni Sasmika) dan Abang (Syarfian, Hendra Cipta, Syah Reza, Fahrul Rizal) yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini.
4. Ibu Dra. Jamaliah Hasballah, MA selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Dra. Cut Nya' dhin, M. Pd selaku pembimbing ke II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Basidin Mizal, M. Pd selaku ketua prodi Manajemen Pendidikan Islam, para staf dan jajarannya. Penasehat Akademik (PA) Zahra Mustika M. Pd yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepala MTsN Cot Gue Aceh Besar, Pegawai Tata Usaha, Dewan Guru serta siswa yang telah membantu penelitian serta memberikan data dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Kawan-kawan seperjuangan angkatan kuliah 2013 prodi MPI yang telah bekerjasama dalam menempuh dunia pendidikan dan saling memberikan motivasi.
9. Kawan-kawan Mitraco kos yang memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Mudah-mudahan atas partisipasi dan dukungan yang sudah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah SWT. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna

dikarenakan keterbatasan kemampuan ilmu penulis. Oleh karena itu, penulis harapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi di masa yang akan datang, dan demi berkembangnya ilmu pengetahuan ke arah yang lebih baik lagi. Dengan harapan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin Ya Rabbal'alam

Banda Aceh, 15 Juli 2017

Penulis

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1: Profil Umum MTsN Cot Gue Aceh Besar.....	39
TABEL 4.2: Keadaan Jumlah Siswa.....	39
TABEL 4.3:Keadaan Jumlah Tenaga Pengajar.....	40
TABEL 4.4: Keadaan Sarana dan Prasarana.....	42

DAFTAR SKEMA

SKEMA 4.1: Skema kualitas kerja memberi layanan di MTsN Cot Gue Aceh Besar.....	56
SKEMA 4. 2: Kepuasan Pelanggan MTsN Cot Gue Aceh Besar.....	59
SKEMA 4.3: Pendukung Kinerja MTsN Cot Gue Aceh Besar.....	62
SKEMA 4.4: Kendala-kendala di MTsN Cot Gue Aceh Besar.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: Surat Keterangan Pembimbing Skripsi	73
LAMPIRAN 2	: Surat Izin Penelitian dari Dekan FTK UIN Ar-Raniry	74
LAMPIRAN 3	: Surat Keterangan Selesai Penelitian	75
LAMPIRAN 4	: Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	76
LAMPIRAN 5	: Daftar wawancara dengan Kepala MTsN Cot Gue Aceh Besar	82
LAMPIRAN 6	: Daftar wawancara dengan Kepala TU MTsN Cot Gue Aceh Besar.....	81
LAMPIRAN 7	: Daftar wawancara dengan Pegawai TU MTsN Cot Gue Aceh Besar.....	82
LAMPIRAN 8	: Daftar wawancara dengan dewan guru MTsN Cot Gue Aceh Besar	83
LAMPIRAN 9	: Daftar wawancara dengan siswa/i MTsN Cot Gue Aceh Besar	84
LAMPIRAN	: Dokumentasi Kegiatan Penelitian	87
LAMPIRAN 10	: Daftar Riwayat Hidup Penulis	88

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR SKEMA	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR ISI	x

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Penjelasan Istilah.....	4
F. Kajian terdahulu	5
G. Hipotesis.....	6
H. Sistematika penulisan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Kinerja.....	8
a. Pengertian kinerja lembaga atau organisasi	8
b. Tujuan dan elemen kinerja lembaga atau organisasi.....	9
c. Penilaian Kinerja	10
d. Kinerja pegawai tata usaha.....	12
e. Pengaruh peran atasan terhadap kinerja.....	13
f. Peran atasan dalam membina bawahan dalam bekerja	15
g. Hal-hal yang mempengaruhi kinerja.....	17
B. Pelayanan	19
a. Pengertian pelayanan	19
b. Bentuk-bentuk pelayanan.....	20
c. Pelayanan dalam pendidikan.....	22
d. Upaya pengembangan sumber daya manusia dalam layanan pendidikan	24
e. Konsep pelayanan prima	27
f. Sistem pelayanan prima	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan jenis penelitian	31

B. Kehadiran penelitian	31
C. Lokasi dan waktu penelitian.....	31
D. Subjek peneliian	32
E. Teknik pengumpulan data	32
F. Analisis data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
A. Gambaran umum lokasi penelitian	36
B. Deskripsi hasil penelitian	43
C. Interpretasi data.....	53
D. Pembahasan hasil penelitian	54
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	88

DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu lembaga/sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan lembaga/sekolah tersebut, khususnya bagi staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan suatu pelayanan yang baik.

Konsep pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha/bisnis, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan. Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.¹

Pelayanan yang baik merupakan bagaimana cara seseorang memberikan sesuatu kepuasan kepada setiap pelanggan, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut dapat memberikan nama baik bagi suatu lembaga dan memuaskan dalam memberikan pelayanan menandakan bahwa kinerja

¹ Abdullah Taman “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa”. Jurnal nominal, Vol.II, No. I, 2013, h. 101.

seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik.

Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga menunjukkan bahwa banyak orang yang masih kurang dalam memberikan sebuah pelayanan bagi para pelanggan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan kerap mengeluarkan kata-kata yang tidak baik. Terdapat banyak hal yang membuat pelanggan tidak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga, salah satunya ialah ketidakramahan seseorang, merasa acuh tak acuh, tidak peduli, berkata-kata dengan nada yang tinggi kepada pelanggan. Hal demikian sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga karena memberikan rasa tidak nyaman terhadap pengguna layanan tersebut.

Dalam memberikan layanan yang terbaik, dibutuhkan keahlian yang dapat dipergunakan untuk membantu memecahkan permasalahan-permasalahan yang terjadi, keahlian yang dimiliki haruslah sesuai dengan keahlian masing-masing dan sesuai dengan di mana seseorang di tempatkan, sehingga akan menciptakan suatu kinerja yang baik. Akan tetapi suatu kinerja tidak akan berjalan dengan efektif tanpa didasari dengan keahlian yang dimiliki, karena pada saat seseorang membutuhkan informasi yang sangat urgent dan pemberi layanan tidak memiliki keahlian yang handal dalam bidangnya akan menyebabkan penerima layanan akan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini akan menimbulkan kesan tidak baik kepada pelanggan. Dengan demikian untuk memberikan kesan yang baik kepada pelanggan dan peningkatan mutu pendidikan harus adanya

upaya perbaikan berkelanjutan yang dilakukan baik dari kepala sekolah maupun staf-staf yang bekerja di dalamnya, sehingga kepuasan pelanggan akan tercapai dengan baik. Permasalahan inilah yang membuat peneliti merasa tertarik untuk menganalisis, sehingga mendapat jawaban yang akurat tentang bagaimana kinerja pegawai tata usaha dalam pemberian pelayanan pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar

B. Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana kerja pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar?
2. Bagaimana cara meningkatkan kinerja pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar?
3. Apa saja kendala dalam menjalankan kinerja pegawai tata usahadi MTsN Cot Gue Aceh Besar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kerja pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar
2. Untuk mengetahui cara meningkatkan kinerja pegawai tata usahadi MTsN Cot Gue Aceh Besar
3. Untuk mengetahui kendala dalam menjalankan kinerja pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada semua pihak yang terkait dengan pendidikan tentang kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh

Besar.

E. Penjelasan Istilah

1. Kinerja

Kinerja atau sering juga disebut dengan performance secara etimologis adalah “the act of performing” atau tindakan menampilkan, penampilan kerja, unjuk kerja, melaksanakan suatu pekerjaan dengan perilaku kerja. Setiap organisasi atau lembaga menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya, setiap organisasi atau lembaga tersebut terdiri dari pelaku/pegawai yang memiliki tugas dari tanggungjawab yang harus dilakukan secara sendiri dengan tujuan yang akan dicapai.²

2. Tata usaha

Dalam Kamus Bahasa Indonesia: "Tata Usaha" ialah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan "penata usaha ialah" orang yang menyelenggarakan tata usaha. Dalam arti sempit, "Tata Usaha" juga dapat diartikan sebagai kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan, sehingga keterangan-keterangan tersebut dapat digunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi pimpinan suatu organisasi yang bersangkutan dan juga oleh siapa saja yang membutuhkannya.³

² Umami Masitahsari, jurnal analisis kinerja pegawai di puskesmas jongaya makasar. Universitas Hasanuddin. Makasar: 2015

³ Sigit Purnomo, *Pengertian Tata Usaha*, juni 2010, diakses pada tanggal 2 februari 2017 dari situs: <http://tata-usaha.blogspot.co.id/2010/06/pengertian-tata-usaha.html>

3. Layanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.⁴

4. Pendidikan

Secara bahasa pendidikan berasal dari bahasa Yunani, *paedagogy*, yang mengandung makna seorang anak yang pergi dan pulang sekolah diantar oleh seorang pelayan. Pelayan yang mengantar dan menjemput dinamakan *paedagogos*. Dalam bahasa Romawi pendidikan diistilahkan sebagai *educate* yang berarti mengeluarkan sesuatu yang berada didalam. Dalam bahasa Inggris pendidikan diistilahkan *to educate* yang memperbaiki moral dan melatih intelektual. Pendidikan adalah hidup, pendidikan adalah segala pengalaman yang berlangsung dalam segala lingkungan dan sepanjang hidup. Pendidikan adalah segala situasi hidup yang mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan hidup.⁵

F. Kajian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Mursidah yang berjudul “*sikap pustakawan terhadap layanan sirkulasi pada perpustakaan badan arsip dan*

⁴ Wina Martiana, *Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidikan dan pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Asentra Pendidikan BRI Bandung*, Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, Vol. 1, Desember 2013, h. 4

⁵ Abdul Kadir, *dasar-dasar Pendidikan*, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2012), h. 59

perpustakaan Aceh” pada tahun 2014 mengatakan sikap pemustaka terhadap layanan sirkulasi pada pemustaka badan arsip dan perpustakaan Aceh yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana sikap pemustaka terhadap layanan sirkulasi dalam perpustakaan apakah sudah dilakukan secara baik, karena layanan sangat menentukan kepuasan orang yang datang pada pustaka tersebut.

Penelitian fitria Ulfa mahasiswa FITK prodi kependidikan islam yang berjudul “ *kinerja guru bimbingan dan konseling dalam pelaksanaan layanan bimbingan pribadi pada siswa kelas XI di SMAN 1 Muara Batu*” mengatakan bahwa kinerja guru bimbingan konseling sangat menentukan dalam upaya penanggulangan perilaku menyimpang melalui layanan tersebut dapat mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.

G. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang masih perlu dibuktikan kebenarannya lewat suatu penelitian.⁶ Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti data yang terkumpul.⁷

Adapun hipotesis sementara dalam penelitian ini adalah semakin baik kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan semakin bagus pula hasil pendidikan yang akan dicapai.

⁶Sugiono, *metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h.64

⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta 1993), h.62

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang peneliti tulis terdiri dalam beberapa bab. Bab I pendahuluan, bab II landasan teori/pustaka, bab III metode penelitian, bab IV hasil penelitian dan bab V kesimpulan. Bab-bab yang akan disajikan dalam penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan berfungsi sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian, pada bab ini berisikan mekanisme penelitiannya itu menguraikan secara berurutan kegiatan penelitian mulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, Manfaat penelitian, hipotesis kemudian ditutup dengan sistematika penulisan.

Dalam bab II peneliti membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul, yaitu: pengertian kinerja, cara meningkatkan kinerja, pelayanan pendidikan dan lainnya.

Bab III mengenai uraian tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan data dan tahapan penelitian.

Bab IV membahas tentang deskripsi hasil penelitian, interpretasi data dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V membahas mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja

1. Pengertian kinerja lembaga atau organisasi

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi selama satu periode atau kurun waktu. Secara lebih tegas Armstrong dan Baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi suatu lembaga atau organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi⁸

Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi (strategic planning) suatu lembaga atau organisasi⁹.

Chaizi Nasucha mengemukakan bahwa kinerja lembaga atau organisasi adalah sebagai efektivitas lembaga atau organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan lembaga atau organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif¹⁰.

⁸ Michael Armstrong, *performance management*, (Nyutran: Tugu Publisher, 2004), h. 29

⁹ Indra Bastian, *Akuntansi sektor publik, Cet I*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM, 2001), h. 329

¹⁰ Chaizi nasucha, *reformasi Administrasi Publik*, (Jakarta: Alfabeta, 2004) , h. 107

2. Tujuan dan Elemen Kinerja lembaga atau organisasi

Untuk mewujudkan tujuan suatu lembaga agar bisa menerapkan konsep kinerja yang berkualitas dan profesional maka perlu kita pahami apa yang harus menjadi tujuan menyeluruh dan spesifik dari kinerja, tujuan menyeluruh kinerja adalah untuk menumbuhkan suatu budaya dimana individu dan kelompok bertanggungjawab atas kelanjutan peningkatan proses bisnis dan peningkatan keterampilan dan kontribusi mereka sendiri¹¹.

Secara terpisah Harmani Pasolong mengatakan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu:

- a. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri atau kelompok.
- b. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggungjawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindak lanjuti sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik.
- c. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
- d. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya

¹¹ Irham Fahmi, *manajemen pemimpin*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 230

selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum¹².

3. Penilaian Kinerja

Dalam fungsi manajemen, bila sesuatu misi telah dituangkan dalam berbagai jenjang perencanaan, maka tindakan selanjutnya adalah melaksanakan sesuai dengan arah yang akan dicapai. Proses pelaksanaan yang memerlukan pengawasan ini dilakukan dengan penilaian kinerja.

Penilaian kinerja merupakan suatu proses formal dan sistematis di mana kinerja karyawan dinilai berdasarkan standar yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi sehingga organisasi akan memperoleh sesuatu yang telah direncanakan sebelumnya.

Performance appraisal adalah suatu proses yang digunakan untuk menentukan apakah pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan yang dimaksud. Sedangkan penilaian karyawan merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan karyawan dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian adalah proses penafsiran atau penentuan nilai atau kualitas.

Newstrom dan Davis menjelaskan bahwa terdapat kegunaan penilaian kinerja bagi organisasi, antara lain:

- a. Peningkatan kinerja
- b. Penyesuaian kompetensi

¹²Harmani Pasolong, *teori Administrasi Publik*. (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 177

- c. Keputusan penempatan
- d. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
- e. Menganalisis kesalahan dalam desain pekerjaan¹³

Penilaian kinerja sebagai salah satu kegiatan manajemen sumber daya manusia memiliki tujuan yang sangat luas. Tujuan umum penilaian kinerja yaitu: 1) memperbaiki pelaksanaan pekerjaan, dengan memberikan bantuan agar setiap pekerja dapat mewujudkan dan mempergunakan potensi yang dimilikinya secara maksimal dalam pelaksanaan misi organisasi melalui pelaksanaan masing-masing 2) meningkatkan motivasi kerja yang berpengaruh pada prestasi para pekerja dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Sedangkan tujuan khusus dari penilaian kinerja yaitu: 1) menghasilkan informasi yang dapat dijadikan dasar dalam melakukan promosi, menghentikan pelaksanaan pekerjaan yang keliru, menegakan disiplin, menetapkan pemberian penghargaan, dan merupakan ukuran dalam mengurangi atau menambah pekerjaan melalui perencanaan sumber daya manusia 2) menghasilkan informasi sebagai umpan balik bagi pekerja dalam meningkatkan efisiensi kerjanya, dengan memperbaiki kekurangan atau kekeliruannya dalam melaksanakan pekerjaan.¹⁴

¹³ Liosten riana roosida ully tampubolon, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, (yogyakarta, Andi Ofset, 2014), h. 27-28

¹⁴ Soebagyo Bratosedjati, *pengaruh supervisi kunjungan kelas oleh kepala sekolah dan kompensasi terhadap kinerja guru*, jurnal pendidikan dan kebudayaan, Vol.8, No. 3, September 2012, h. 232

4. Kinerja Pegawai Tata Usaha

Suprianto mengatakan bahwa kinerja atau prestasi seseorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu disepakati bersama. Menurut pandangan ini, kinerja dilihat sebagai hasil kerja dan menghubungkannya dengan standar-standar yang berlaku. Jadi, sebagai tolak ukur kinerja adalah standar kinerja sehingga kinerja dikatakan baik apabila hasil kerja yang dihasilkan minimal sama atau lebih besar dari standar kinerja yang ditetapkan..

Pengertian kinerja terbagi menjadi dua, yaitu pengertian yang melihat kinerja dari sudut pandang hasil dan prosesnya. Oleh karena itu, dapatlah disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu proses bagaimana seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dan hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawabnya. Untuk mengetahui kinerja karyawan harus ditetapkan standar kinerjanya, saylc dan strauss mengatakan: *“in effect, the standard established a target and at the end of the target periode (week, month, year) both manager end boss can compare the expected standard of performance with actual level of achievement”*. Definisi ini menjelaskan bahwa standar kinerja dibentuk sebuah target, dan setiap akhir periode

(minggu, bulan, tahun) setiap manajer dan pimpinan dapat dibandingkan antara standar kinerja dengan pencapaian aktual. Standar kinerja merupakan tolak ukur bagi suatu perbandingan antara yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan/ditargetkan sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar kinerja dapat pula dijadikan bagian pertanggungjawaban terhadap apa yang telah dilakukan.

Indikator-indikator yang dapat dijadikan standar kinerja oleh standar chartered sebagaimana dikutip oleh amstrong antara lain: 1 pengetahuan kinerja, 2 kesadaran terhadap siswa, 3 komunikasi, 4 ketrampilan interpersonal, 5 kerjasama, 6 inisiatif, 7 kemampuan beradaptasi, 8 analitis dan 9 pengambilan keputusan.¹⁵

5. Pengaruh peran kepemimpinan terhadap kinerja

Pemimpin bertanggungjawab mewujudkan impian menjadi kenyataan sehingga pemimpin dikenal sebagai arsitek, ahli perencanaan, dan membangun masa depan organisasinya. Seorang pemimpin nantinya akan berada di tengah pertimbangan dengan peranan sebagai berikut:

a. *Direction setter* atau penentuan arah

Pemimpin memilih dan menyampaikan arahan target organisasi dalam menghadapi lingkungan eksternal masa depan. Di sinilah arti pentingnya visi peranan pemimpin sebagai penentu arah yang meliputi:

¹⁵ Sartini, *Kinerja Tata Usaha Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) PGRI se DKI Jakarta*, Jurnal Sosial E-Kons, Vol. II, No. 3, Agustus, h. 26

a. Pemilihan sasaran organisasi

Pemimpin menentukan bagaimana tujuan dan sasaran yang ingin dicapai setelah dilakukan perubahan dalam organisasi, serta visi yang dimiliki.

b. Penetapan uraian tugas

Pemimpin harus mampu menunjukkan bagaimana mencapai tujuan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dilakukan dengan secara jelas.

c. Penyusunan prosedur kerja

Pemimpin harus melakukan analisis terhadap fungsi tugas dan kegiatan yang akan dilakukan, serta menyusun prosedur atau tata kerja yang harus dilakukan.

d. *Change agent* atau agen perubahan

Pemimpin bertanggungjawab sebagai katalisator perubahan lingkungan internal, antara lain sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam usaha mewujudkan tercapainya visi di masa depan. Pemimpin dengan kemampuan yang tinggi menciptakan masa depan, kemudian pemimpin juga mengubah cara pikir anggota organisasi tentang masa depan

e. *Spoken person* atau juru bicara

Pemimpin adalah penasihat sekaligus negosiator organisasi serta visi dalam menghadapi pihak lain. Visi tidak akan ada artinya selama diterima dan diakui serta belum menjadi milik bersama.

Oleh karena itu visi harus dimasyarakatkan dan disepakati dulu dilingkungan organisasinya. Kuncinya adalah membuat hubungan dengan sumber daya manusia yang ada dengan baik.¹⁶

6. Peran Atasan dalam Membina bawahan dalam bekerja

Dalam suatu lembaga atau organisasi fungsi dan peran pemimpin atau atasan dalam mendorong para karyawan atau bawahan sangatlah penting. Seorang pemimpin harus mampu mengarahkan dan menggerakkan karyawannya untuk memiliki kompetensi dalam bekerja, karena karyawan merupakan salah satu bentuk asset yang dimiliki oleh lembaga atau organisasi perlu untuk diarahkan dan dibina agar dapat bekerja secara baik, adapun peran yang dapat dilakukan oleh para atasan yaitu sebagai berikut:

a. PSDK (Pembinaan Sumber Daya Karyawan), Program PSDK terpadu harus meliputi wilayah-wilayah pengetahuan, psikomotorik/fungsional, dan afektif. Sasaran seluruh program ini akan menjadi:

1. Bidang pengetahuan
 - a. Meningkatkan pengetahuan tentang perubahan dalam pekerjaan
2. Bidang fungsional/psikomotorik
 - a. Meningkatkan produktivitas melalui penyempurnaan keterampilan
 - b. Mengembangkan keterampilan baru, pengetahuan, dan sikap
3. Bidang afektif
 - a. Meningkatkan rasa tanggungjawab, kesetiaan dan kejujuran pada

¹⁶ Liosten riana roosida ully tampubolon, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, (yogyakarta, Andi Offset, 2014), h. 107-109

karyawan¹⁷

b. Motivasi

Salah satu tugas paling sulit yang dihadapi oleh berbagai macam lembaga atau organisasi yaitu tugas memotivasi karyawannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab kerjanya dengan baik. Hal yang paling penting bagi suksesnya setiap rencana guna memotivasi para karyawan adalah tingkat sampai di mana motivator-motivator yang ditunjukan memenuhi kebutuhan para pekerja. Berbicara tentang motivasi maka kita membicarakan perilaku sebagai sesuatu hal yang dimiliki tiga macam ciri khusus: 1 perilaku yang dimotivasi berkelanjutan, maksudnya ia tetap ada untuk jangka waktu yang relatif lama, 2 perilaku yang dimotivasi diarahkan kearah pencapaian tujuan, 3 ia merupakan perilaku yang muncul karena adanya sesuatu kebutuhan yang dirasakan¹⁸

c. Menghargai karyawan

Walaupun karyawan adalah orang yang bekerja dan digaji, tidak berarti seorang atasan dapat berkuasa atas mereka, mereka membutuhkan ruang dan waktu untuk melakukan segala pekerjaan, yang paling penting adalah sikap menghargai atas apa yang telah para bawahan kerjakan, tidak menghargai karyawan merupakan salah satu hal yang paling berdampak negatif yang dapat membuat para bawahan tidak bagus dalam bekerja.

¹⁷Bennet, *perencanaan dan pembinaan tenaga kerja perusahaan*, (Jakarta: Midas Surya Grafindo, 1994), h. 77-79

¹⁸Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004), h. 345-346

7. Hal-hal yang mempengaruhi kinerja

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang sangat diperlukan oleh manusia sebagai media penghubung antara satu dengan yang lainnya. Komunikasi yang efektif diperlukan untuk produktivitas. Komunikasi yang terbuka dan efektif tidak selalu didapatkan dengan baik. Diwan mengemukakan bahwa “masalah efektivitas komunikasi sayangnya lebih besar dari sekedar pengakuan skala dan penting. Koontz mengemukakan masalah “komunikasi merupakan gejala yang mengakar”. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja organisasi. Kurang baiknya kinerja sebuah divisi akan berpengaruh negatif pada divisi lain serta terhadap organisasi itu sendiri. Sebaliknya, apabila tidak ada komunikasi, maka koordinasi akan terganggu. Akibatnya akan mengganggu proses pencapaian tujuan organisasi.¹⁹

2. Konvensasi (gaji)

Konvensasi dikenal menjadi faktor signifikan, tetapi secara kognitif merupakan faktor kompleks dan multidimensial terhadap kinerja seseorang. Uang tidak hanya membantu seseorang untuk memenuhi kebutuhan pokoknya, tetapi juga sebagai faktor instrumental yang

¹⁹ Jessica Gani, *Pengaruh Hambatan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya*, Jurnal E-Komunikasi, Vol, 2, No, 1, 2014, h. 5

memberikan kepuasan tersendiri pada kebutuhan yang lebih tinggi.

3. Promosi

Kesempatan promosi memiliki dampak yang bervariasi terhadap kepuasan dalam kinerjanya. Hal ini disebabkan karena promosi memiliki bentuk yang berbeda-beda dan memiliki beragam bentuk penghargaan. Karyawan yang dipromosikan dengan dasar senioritas sering mengalami kepuasan dalam kinerja, tetapi tidak sepuas karyawan yang dipromosikan atas unsur kinerja yang tidak bagus.

4. Supervisi (*suervition*)

Supervisi adalah sumber penting menengah lainnya dari kinerja. Faktor ini berkaitan dengan kepedulian supervisor terhadap minat dan kepentingan karyawan. Hal itu sering diwujudkan dengan melihat seberapa baik pekerjaan seseorang, memberi nasihat dan bantuan

5. Kelompok atau tim kerja (*work group*)

Keberadaan kelompok kerja atau tim memberikan pengaruh terhadap kinerja. Keramahan teman kerja yang kooperatif atau anggota tim yang rendah hati merupakan sumber kepuasan dalam kerja bagi karyawan secara individual. Kelompok kerja khususnya Tim yang kuat, memberikan sumber dukungan kenyamanan, nasihat terhadap anggota dan orang lain.

6. Kondisi Kerja (*working condition*)

Jika kondisi kerja baik (bersih, menarik) pegawai akan menemukan kemudahan untuk melakukan pekerjaannya, tetapi jika

kondisi kerja buruk, seperti panas, berisik, dan lainnya, pegawai akan merasa menemui kesulitan untuk melakukan pekerjaan. Sebaliknya, apabila kondisi baik pegawai akan menemukan hal-hal yang baik pula.²⁰

B. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

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

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

²⁰Jessica Gani, Jurnal Ekonomi Komunikasi, h. 32-33

²¹Dompot Dhuafa, jurnal pendidikan, Vol. 3, No. 1, Mei 2013, h. 1

²²Sinambela, dkk, *repormasi pelayanan public*,(Jakarta, PT. Bumi A ksara, 2006), h. 4-5

2. Bentuk-bentuk layanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan, 3) layanan dengan perbuatan.

a. Layanan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan administrasi, bidang layanan informasi dan bidang yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

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

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga segi peranannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang paling harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan mengirim kepada yang bersangkutan)²³

c. Pelayanan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan lisan dan layanan perbuatan sering bergabung. Faktor keberhasilan dalam pelayanan perbuatan ini yaitu:

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

²³Moenir, *manajemen pelayanan umum di Indonesia*, (jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 190-191

pendidikan/pelatihan yang sepadan.

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

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat, dan
- d. Keramah tamahan²⁴

3. pelayanan dalam pendidikan

Dalam era globalisasi dan kompetensi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin kompleks. Tantangan tersebut pada dasarnya merupakan tantangan terhadap sumber daya manusia. keadaan tersebut harus diantisipasi sejak dini, melalui penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas yang akan menjadi modal sekaligus keberhasilan menghadapi globalisasi tersebut.

Pendidikan merupakan suatu kelembagaan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, kelembagaan pendidikan merupakan struktur yang berjenjang dan terkait satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan yang utuh.

Untuk membentuk citra yang baik terhadap lembaga, dalam rangka

²⁴Moenir, *manajemen pelayanan umum di Indonesia*, (jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 195-197

menarik calon siswa, maka lembaga harus dapat mengembangkan beberapa upaya dalam konteks pemasaran pendidikan. Ada beberapa pakar dibidang pemasaran telah mengembangkan dimensi kualitas atau faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat para narasumber mengemukakan lima dimensi pokok kualitas layanan, yaitu:

1. kehandalan

kehandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan sesuatu sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Banyak hasil riset menunjukan bahwa kehandalan biasanya merupakan dimensi terpenting bagi pemberi layanan.

2. Daya Tangkap (*resposiveness*)

Daya tangkap adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Dalam hal ini mereka memberikan tanggapan terhadap keinginan konsumen dengan kemauan untuk membantu/ melayani sesegera mungkin, dan standar yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan tanggapan yang diinginkan konsumen.

3. Jaminan (*Asurance*)

Jaminan kepastian yaitu adanya pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan yang dimiliki para karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak

menimbulkan keraguan pelanggan atas pelayanannya.

4. Kemudahan Akses (*Empaty*)

Empaty adalah adanya rasa perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan melakukan hubungan dan komunikasi dengan pelanggan serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggan.

5. Penampilan fisik

Penampilan fisik dimaksudkan bahwa penampilan sarana fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan personalia dan komunikasi yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan.²⁵

4. Upaya Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam layanan Pendidikan

Untuk menyesuaikan agar pendidikan sejalan dengan peradaban masa kini yang mengedepankan nilai-nilai humanis dan melestarikan kebudayaan serta yang utama memiliki nilai-nilai moral yang utuh dan menciptakan intelektualitas yang tinggi, maka sumber daya manusia pendidikan haruslah berkualitas serta memiliki integritas yang tinggi untuk mewujudkan cita-cita yang luhur demi kemajuan pendidikan di suatu negara. Artinya sumber daya manusia pendidikan harus ditingkatkan, baik mutu doktrin-doktrinnya, mutu intelektualnya, mutu pelayanan dan mutu lainnya yang dapat memajukan pendidikan.

²⁵ Aniek Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol. 16, No. 1, Maret 2011, h. 25-27

Melihat pentingnya sumber daya dalam konteks pendidikan, maka manajemen sumber daya manusia harus benar-benar dilakukan secara baik. Pengembangan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi termasuk sekolah bukanlah hanya sekedar pengadaan sumber daya manusia, melainkan tindakan terpadu dari berbagai fungsi mulai dari perencanaan, penyusunan staf atau rekrutmen, penilaian serta pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia.

Berkaitan dengan penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas pendidikan merupakan masalah yang tidak berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang memiliki andil besar adalah sumber daya manusia pendidikan. Sumber daya manusia dalam dunia pendidikan sangat penting dan menjadi hal utama yang harus mendapat perhatian serius dari semua pemangku kepentingan (*stake holder*). Artinya mutu pendidikan ingin mencapai tingkat pencapaian terbaik maka sumber daya manusia yaitu pendidik dan tenaga kependidikan harus ditingkatkan.

Untuk meningkatkan keprofesionalan pegawai dalam bekerja, haruslah dilakukan berbagai cara seperti diadakannya pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan bidang masing-masing, pelatihan dimaksud untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan kerja dalam waktu relatif singkat. Pelatihan berupaya menyiapkan pegawai untuk melakukan pekerjaan sehingga dapat mengembangkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan. Metode dan target yang dapat dilakukan untuk mengembangkan kualitas pegawai antara lain:

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

Adapun target yang ingin diraih dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang pendidikan ialah:

a. Produktivitas (*productivity*)

Tanpa diragukan lagi bahwa produktivitas merupakan tujuan yang penting dari organisasi. Melalui pengembangan sumber daya manusia, sebuah lembaga atau organisasi dapat memperbaiki produktivitas, baik lembaga ataupun karyawannya.

b. Out put keluaran

Tujuan akhir dari pengembangan sumber daya manusia adalah: 1) meningkatkan efisiensi, 2) peningkatan efektivitas, 3) peningkatan produktivitas, 4) rendahnya tingkat perpindahan pegawai, 5) rendahnya tingkat absensi, 6) tingginya kepuasan kerja karyawan, 7) tingginya kualitas pelayanan 8) rendahnya komplain dari pelanggan, dan 9) meningkatkan kualitas lembaga

pendidikan.²⁶

5. Konsep layanan prima

Layanan prima merupakan bertitik tolak pada memberikan layanan yang terbaik sebagai wujud kepedulian kepada pengguna. Upaya dari memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab yang baik dan terkoordinasi.

Dalam layanan prima terdapat tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pengguna dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu. Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha profit dan non profit. Pelayanan prima sendiri menurut Barata didasarkan pada:

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi.

²⁶ Mudasir, *Pengembangan Sumber Daya Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bireun*, jurnal ilmiah didaktika, Vol. 16, No. 2, Februari 2016, h. 256-264

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pengguna. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara efektif berlangsung lama yang ditunjukkan kepada setiap orang.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang yang akan menunjukkan sikap seseorang.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan/pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Memberikan perhatian khusus secara penuh kepada pelanggan maka hubungan kita dengan pelanggan akan menjadi baik.

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dimaksud dengan tindakan pelayanan adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditunjukkan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik yang tentunya akan dapat dicapai bila di dalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service attitude* dengan

mengedepankan perhatian yang ditunjang oleh kemampuan melayani yang baik.

6) Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pengguna sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pengguna

6. Sistem layanan Prima

Sistem layanan harus memiliki standar yang jelas. Standar pelayanan merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian pelayanan prima sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pengguna layanan untuk memberikan pelayanan prima. Ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan prima yaitu, penyedia layanan, penerima layanan, dan jenis/bentuk layanan.

1. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada pengguna layanan dalam bentuk penyediaan penyerahan barang dan jasa-jasa.

2. Penerima atau pengguna layanan

Penerima atau pengguna layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pengguna yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

3. Jenis Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna terdiri atas pemberian jasa.

4. Kepuasan pengguna

Tujuan utama dalam pemberian pelayanan adalah kepuasan pengguna, untuk itu penyedia dan pemberi jasa harus berupaya untuk memberikan kepuasan.²⁷

²⁷ Deby Julia, “*analisis pelayanan prima dengan konsep A6 pada perpustakaan tinggi negeri surabay*”, skripsi, (surabaya: universitas airlangga, 2015), h. 3-9

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Bentuk Penelitian dalam Skripsi ini adalah Penelitian Kualitatif .Penelitian kualitatif adalah “suatu penelitian dengan mengumpulkan data di lapangan dan menganalisis serta menarik kesimpulan dari data tersebut.”²⁸

Pembahasan dalam skripsi ini menggunakan metode deskriptif Kualitatif, yaitu: ”Metode untuk meneliti suatu kondisi, pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang ini, yang bertujuan membuat gambaran deskriptif atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.”²⁹

B. Kehadiran Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, karena peneliti langsung kelapangan yang menjadi objek penelitian untuk melakukan penelitian yang sesuai dengan pertanyaan penelitian. Kehadiran peneliti disini sangat penting karena penelitian ini tidak dapat diwakilkan oleh pihak manapun. Peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.³⁰

²⁸SuharsimiArikunto, *ManajemenPenelitian*, (Jakarta: RhinekaCipta, 1993), h. 106

²⁹Muhammad Nazir, *MetodePenelitian, Cet 1*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985), h. 65

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MTsN Cot Gue Aceh Besar. Dalam hal ini penulis hanya mengambil data yang penulis perlukan, yang bersumber dari KTU, Staf tata usaha dan semua pihak yang bersangkutan.

D. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini subjek yang akan diteliti adalah seorang kepala madrasah, Ketua Tata Usaha, 2 orang staf tata usaha, 2 orang guru dan 2 orang siswa kelas satu, dua dan tiga di MTsN Cot Gue Aceh Besar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk terlaksananya penelitian dengan baik, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah “Memperhatikan sesuatu dengan pengamatan langsung meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan alat indera yaitu melalui penglihatan.”³¹

2. Wawancara

Wawancara merupakan “salah satu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengadakan Tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung.”³² “Wawancara ini berpedoman kepada daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh penulis/peneliti.

³¹SuharsimiArikunto, *Prosedurpenelitiansuatupraktek*, (Jakarta: RinekaCipta), 2002, h.

³²RusdinPohan, *MetodologiPenelitian*,(Banda Aceh: Ar-Rijal, 2007), h. 57.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu “mengumpulkan data-data informasi tertulis mengenai proses-proses pemberian pelayanan pada MTsN Cot Gue Aceh Besar.

F. Analisis Data

Setelah didapat hasil keabsahan data (triangulasi) yang dilakukan pada saat teknik pengumpulan data, peneliti memiliki banyak hasil atau data yang didapat pada saat di lapangan. Maka untuk memudahkan peneliti melakukan analisis data, peneliti akan melakukan Reduksi data (*Data Reduction*), Penyajian data (*Data Display*), dan Penarikan kesimpulan (*verification / Conclusion Drawing*).

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Peneliti akan melakukan pengelompokan data, merangkumkan data-data mana yang penting dan tidak penting, karena tidak dapat dipungkiri apa bila peneliti semakin lama di lapangan maka jumlah data-data yang adapun semakin banyak, luas dan semakin rumit. Hasil dari data yang didapat di lapangan akan peneliti kelompokkan dan membuat katagorisasi yang sesuai dengan apa yang peneliti dapatkan di lapangan. Sesuai dengan tema penelitian, peneliti akan mereduksikan data atau akan lebih fokus pada aktivitas staf tata usaha dalam melakukan pelayanan dan peran KTU dalam pembinaan para staf di MTsN Cot Gue Aceh Besar, jika diperlukan untuk melengkapi pertanyaan penelitian. Semua ini peneliti

lakukan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data, agar data yang didapat lebih jelas dan tidak rancu atau terlihat rumit.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah peneliti melakukan reduksi data, maka peneliti selanjutnya akan melakukan penyajian data yaitu dari data/hasil yang didapat di lapangan dan telah dikelompokkan atau dirangkumkan dengan lebih spesifik dan jelas, peneliti akan melakukan penyajian data yang sesuai dengan apa yang menjadi jawaban atau hasil dari yang telah didapat, seperti hasil dari observasi, maka peneliti akan mengurutkan observasi yang mana terlebih dahulu untuk disusun agar hasil observasi yang dilakukan lebih memiliki hubungan yang saling terkait. Wawancara, peneliti juga akan mengurutkan hasil jawaban dari setiap pertanyaan peneliti dengan setiap responden (KTU, staf tata usaha), serta reaksi yang dilihat atau diamati oleh peneliti pada saat melakukan Tanya jawab, semua dilakukan agar jawaban yang didapat lebih rinci, terstruktur dan sistematis serta dapat menjawab keseluruhan dari pertanyaan penelitian. Dokumentasi yang didapat biasa berupa gambar, perekam suara pada saat melakukan wawancara maupun dokumen-dokumenlainnya/ berbentuk laporan yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan tata usaha. Penyajian data akan memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan dapat dengan mudah merencanakan kegiatan selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan (*Verification/ Conclusion Drawing*)

Peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan dari apa yang telah peneliti lakukan dalam penyajian data. Dengan demikian kesimpulan yang ada dapat menjawab keseluruhan dari pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sejak awal, tetapi tidak menutup kemungkinan akan terjadi ketidaksesuaian apa yang ingin diteliti dengan hasil yang diteliti karena penelitian ini masih bersifat sementara dan akan terus berkembang setelah peneliti berada di lapangan untuk melakukan penelitian. Peneliti disini melakukan penelitian Karena ingin menemukan sesuatu yang baru yang sebelumnya belum/pernah ada di teliti oleh peneliti lainnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

MTsN Cot Gue merupakan sekolah menengah pertama yang beralamat di jalan Peukan Biluy Km.7m Desa Kuta Karang Kecamatan Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar. Didirikan pada Bulan Juli pada Tahun 1985 atas kepemimpinan Dahlan Ali hingga saat ini yang dipimpin oleh Drs, Munzir, M.Pd. Adapun jenis bangunan yang mengelilingi sekolah adalah sebagai berikut:

- Sebelah Barat : berbatasan dengan kebun warga
- Sebelah Timur : berbatasan dengan Jalan.
- Sebelah Utara : berbatasan dengan kebun warga
- Sebelah Selatan : berbatasan dengan rumah warga

Seiring dengan perkembangan dunia pendidikan, MTsN Cot Gue mengalami banyak perubahan diberbagai sektor. Sejak didirikan sampai sekarang ini. Hal ini dapat dilihat dari infrastruktur berupa kondisi fisik bangunan dan kelengkapan fasilitas pendukung pendidikan yang dibangun di atas lahan sendiri seluas 3484 m², diantaranya dibangun ruang kelas yang memadai, lapangan olahraga, tempat parkir, perpustakaan yang mendukung bidang akademik dan mushala sebagai pendukung insan yang bertakwa³²

Kemajuan tersebut telah melahirkan prestasi di berbagai bidang baik akademik maupun ekstrakurikuler. Serta mampu mensejajarkan diri dengan

³² Dokumen dan arsip sekolah

sekolah-sekolah lainnya. Disamping itu juga telah menghasilkan alumni yang sukses melanjutkan studinya masing-masing, misal nya terdapat alumni yang telah melanjutkan di SMAN unggul di Aceh Besar seperti SMAN Modal Bangsa, SMAN 2 Unggul Aly Hasyimi dan sekolah unggul lainnya.

1. Visi, Misi dan Tujuan MTsN Cot Gue

a. Visi Sekolah

- 1). Mewujudkan MTsN Cot Gue yang Populer, Islami dan Berkualitas

b. Misi Sekolah

- 1) Membentuk Akhlakul Karimah di kalangan siswa, guru dan pegawai..
- 2) Membina, mengembangkan peningkatan kualitas IMTAQ siswa, guru dan pegawai secara berkesinambungan.
- 3) Mengembangkan, meningkatkan kualitas IPTEK siswa, guru dan pegawai.
- 4) Mengembangkan, menyempurnakan sarana dan prasarana pembelajaran siswa
- 5) Menumbuh kembangkan apresiasi seni budaya dan meningkatkan kegiatan olahraga di kalangan siswa.
- 6) Menciptakan lingkungan sehat, kondusif dan bernuansa Islami.

c. Tujuan Sekolah

- 1) Meningkatkan dan mengembangkan serta membiasakan sikap perilaku yang sesuai dengan Akhlaqul Karimah dalam koridor keimanan dan ketaqwaan
- 2) Mengembangkan kemampuan ilmu pengetahuan dan Teknologi

(IPTEK).

- 3) Meningkatkan pelaksanaan kegiatan pembelajaran yang efektif, kreatif dan inovatif.
- 4) Meningkatkan dan mengembangkan potensi peserta didik sesuai dengan bakat dan minatnya.
- 5) Menghasilkan lulusan yang berkualitas dan mampu berkompetisi pada jenjang pendidikan lanjutan.
- 6) Mewujudkan suasana lingkungan pendidikan yang sehat, kondusif dan Islami.
- 7) Memenuhi konsep pembelajaran sesuai standar isi dan standar proses.
- 8) Memiliki sarana dan prasarana berdasarkan Standar Nasional Prasarana.
- 9) Memiliki Team dan pengkaderan untuk dipersiapkan sebagai peserta berbagai lombadan kompetisi mata pelajaran termasuk Olympiade matematika dan fisika, yang diharapkan mampu menjadi juara tingkat Kabupaten, Provinsidan bahkan Nasional.
- 10) Mengembangkan berbagai wadah/program penghayatan dan pengamalan Agama, antara lain: shalat jenazah/mengurus jenazah, bintal untuk guru dan pegawai, Tahfidz Al Qur'an, muballigh cilik dan pembinaan Qari dan Qariah.
- 11) mengembangkan berbagai potensi yang dimiliki siswa melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler, antara lain: keterampilan pidato bahasa arab dan bahasa inggris, melukis, kaligrafi, seni tari, nasyid rebana, paskibraka, PMR, pramuka, dan olahraga

2. Identitas Sekolah

Tabel 4.1: Profil MTsN Cot Gue Aceh Besar tahun ajaran 2017/2018

Nama Sekolah/Madrasah	MTsN Cot Gue
Tahun Berdiri	1985
Alamat	Peukan Biluy Km.7m
Provinsi	Aceh
Kabupaten	Aceh Besar
Kepala Sekolah	Drs, Munzir, M.Pd
Status	Negeri

Sumber Data: Data Tata Usaha MTsN Cot Gue ajaran 2017-2018³³

3. Keadaan Siswa

Adapun jumlah siswa MTsN Cot Gue Aceh Besar saat ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2: Keadaan Jumlah Siswa MTsN Cot Gue Tahun Ajaran 2017-2018

No	Kelas	Jenis		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	1.1	14	22	26
2.	1.2	10	19	29
3.	1.3	16	18	34
4.	1.4	17	20	37
JUMLAH		57	79	136
5.	II.1	10	26	36
6.	II.2	13	24	37
7.	II.3	14	22	36
8.	II.4	12	8	20
JUMLAH		49	80	129
9.	III.1	12	21	33
10.	III.2	9	12	21
11.	III.3	11	25	36
12.	III.4	16	20	36

³³Dokumen dan arsip sekolah

JUMLAH	48	78	126
JUMLAH TOTAL	154	237	391

Sumber Data: Data statistik Kesiswaan MTsN Cot Gue tahun 2017-2018³⁴

4. Keadaan Pegawai/ Guru

Tabel 4.3: Jumlah Tenaga Pengajar MTsN Cot Gue Tahun Ajaran 2017-2018

No	Nama Guru / Pegawai	Jabatan Guru	Gol / Ruang	Mata Plj Yang Diasuh
1.	Drs Munzir, M.Pd	Ka. Madrasah	IV/a	IPS
2.	Nasrimi,S.Pd. M.pd	Guru Madya	IV/a	B.Indonesia
3.	Drs, Azhar Haji	Guru Madya	IV/a	Aqidah Akhlak
4.	Dra, Khairani	Guru Madya	IV/a	B.Indonesia
5.	Marliah, S.Ag	Guru Madya	IV/a	B.Arab
6.	Lukman,S.Ag. MA	Guru Madya	IV/a	B.Arab
7.	Nurkhilan, S.Ag		IV/a	Al-Gur'an Hadis
8.	Cut Idawati, S.Pd	Guru Madya	III/d	B.Ingggris
9.	Yulnawati, S.Pd	Guru Madya	IV/a	B.Indonesia
10.	Rahmawati, S.Ag	Guru Madya	IV/a	Matematika
11.	Ummi Asiah, S.Ag	Guru Madya	IV/a	IPS
12.	Nurdiana, S.Ag	Guru Madya	IV/a	Fiqih
13.	Dahlia, S.Ag	Guru Madya	IV/a	IPA
14.	Anda Munira, S.Pd	Guru Madya	IV/a	Matematika
15.	Desi Elfiani, S.Pdi	Guru Muda	III/d	B.Ingggris

³⁴ Dokumen dan arsip sekolah

16.	Dra, Asma Putri	Guru Muda	III/d	PKN
17.	Nurmadiyah, SE	Bendahara	III/c	-
18.	Bukhari, S.Ag	Guru Muda	III/c	Fiqih
19.	Fauziah, S.Ag	Guru Muda	III/c	SKI
20.	Athaillah, S.Pdi	Guru Muda	III/c	IPA
21.	Sy,Nurfadillah, S.Pdi	Guru Pertama	III/b	B.Ingggris
22.	Marliana	Guru Pertama	III/b	Prakarya
23.	Eddi Fahmi, S.Pd	Pengurus Kelembagaan	III/b	-
24.	M. Ziad, S.Pd	Guru Pertama	III/b	Penjaskes
25.	M. Husni	Pengadministrasian	III/a	-
26.	Afrizal	Teknis Lainnya	II/a	-
27.	Khalid Munandar, ST	Pegawai tata usaha	-	-
28.	Erlinawati, S.Pdi	Guru Tidak Tetap	-	Matematika
29.	M. Ikhlas, S. Pd	Guru Tidak Tetap	-	Penjaskes
30.	Nurul Azmi	Guru Tidak Tetap	-	PPKN
31.	Amna Yusra, S.Pd	Guru Tidak Tetap	-	Seni budaya
32.	Fitriah, S.Pd	Guru Tidak Tetap	-	Seni Budaya
33.	Julia, S.Pd	Guru Tidak Tetap	-	Seni Budaya
34.	Nursyidah, S.Pd	Guru Tidak Tetap	-	Seni Budaya
35.	Nanda Julita, S.Pd	Guru Tidak Tetap	-	Seni Budaya
36.	Rifki Munandar	Penjaga Sekolah	-	-

Sumber Data Rekapitalisasi pegawai dan tenaga pendidik MTsN Cot Gue³⁵

5. Keadaan Sarana Prasarana

Adapun sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan belajar mengajar di MTsN Cot Gue itu dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4: Sarana Dan Prasarana MTsN Cot Gue Tahun Ajaran 2017-2018

No	Jenis Sarana	Jumlah	Keadaan
1.	Ruang Kepala Madrasah	1	Baik
2.	Ruang Tata Usaha	1	Baik
3.	Ruang Dewan Guru	1	Baik
4.	Ruang Belajar Permanen Lt.2	3	Baik
5.	Ruang Belajar Permanen	5	Rusak Ringan
6.	Ruang Belajar	2	Darurat
7.	Ruang Mushalla	1	Baik
8.	Perpustakaan	1	Baik
9.	Toilet/WC guru	2	Baik
10.	Toilet/WC Siswa	4	Rusak Ringan
11.	Kantin	1	Baik
12.	Lapangan Upacara	1	Baik
13.	Lapangan Olahraga	1	Baik
16.	Kantin	2	Baik
18.	Madding	1	Baik

Sumber data: Data sekolah MTsN Cot Gue Aceh Besar ajaran 2017-2018.³⁶

³⁵ Dokumen dan Arsip Sekolah

³⁶ Arsip dan dokumen sekolah

B. Deskripsi Hasil penelitian

Menempatkan kedudukan sebagai personil pelaksanaan administrasi di sekolah, Pegawai Tata Usaha memiliki posisi yang sangat strategis dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan. Pegawai Tata Usaha memiliki pengaruh yang luar biasa dalam menunjang suksesnya suatu lembaga, dengan menunjukan kinerja yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat sekolah baik guru, siswa dan semua pihak yang berkepentingan. Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. kerja pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar

Pegawai tata usaha merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang sangat berperan aktif dalam memajukan kegiatan sekolah. Pegawai tata usaha sebagai penyelenggara administrasi harus dapat bekerja dengan sebaik mungkin dalam rangka mewujudkan visi, misi dan tujuan sekolah. Berbicara tentang kerja, berdasarkan hasil wawancara dengan bapak kepala sekolah mengatakan bahwa:

“**B.K.S** Kerja merupakan suatu kegiatan atau suatu proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Misalnya, seseorang bekerja untuk mendapatkan penghasilan dari apa yang telah ia kerjakan³⁷

berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai tata usaha mengatakan bahwa:

“**P.T.U** kerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan menggunakan kekuatan fisik dan mental demi mencapai tujuan yang diharapkan³⁸

³⁷ Wawancara bersama kepala sekolah MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

³⁸ Wawancara Dengan pegawai tata usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

Konteks kerja untuk menjalankan tugas di lembaga tidak terlepas dari kegiatan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat sekolah, layanan yang baik terutamanya dapat memberikan kepuasan terhadap suatu yang telah diberikan kepada orang lain. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak kepala sekolah mengatakan bahwa:

“Menurut **B.K.S** layanan yang baik merupakan dapat melayani seseorang secara manusiawi, karena menyangkut hak dan kewajiban yang harus mereka dapatkan. Sebagai contoh, apa yang menjadi hak siswa seperti mendapatkan biaya beasiswa kurang mampu, beasiswa yatim, dan beasiswa yang lainnya harus dilakukan semaksimal mungkin agar adanya rasa kepuasan tersendiri oleh siswa/siswi.³⁹ “Menurut **D.G** layanan yang baik merupakan layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sekolah dengan motto mengerjakan seefektif mungkin dan mengatur waktu dengan efisien untuk meningkatkan keunggulan dalam mutu.⁴⁰ “Menurut **K.T.U** layanan dikatakan baik apabila orang-orang yang memegang kekuasaan dapat memberikan kesan yang positif kepada guru, siswa maupun masyarakat sekolah yang lain baik dari segi layanan dan lainnya.⁴¹ “Menurut **S** layanan yang baik merupakan saat orang yang memberikan layanan dapat bersikap seperti apa yang kami harapkan sehingga muncul rasa senang dan puas saat kami menerima layanan.⁴²

Namun demikian suatu layanan yang diberikan tidak terlepas dari komentar-komentar yang diberikan kepada para pegawai, hasil wawancara mengatakan bahwa:

“**B.K.S**, layanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha sudah bagus, namun belum 100%, walaupun demikian kami terus melakukan evaluasi dan terus berusaha untuk memperbaiki kekurangan yang ada dengan catatan “usaha kita telah maksimal namun kepuasan yang dirasakan itu relatif.⁴³ Menurut **K.T.U** sebagai kepala tata usaha saya melihat bahwa layanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha 90% telah memberikan

³⁹ Wawancara Dengan bapak kepala sekolah MtsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

⁴⁰ Wawancara Dengan Dewan Guru MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

⁴¹ Wawancara Dengan kepala tata usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

⁴² Wawancara Dengan siswa/siswi MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

⁴³ Wawancara Dengan Kepala Sekolah MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

layanan yang baik, layanan yang bersifat tulisan, perbuatan, perkataan telah dijalankan dengan baik walaupun terkadang terdapat masalah-masalah yang datang.⁴⁴ Menurut **D.G** layanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha sudah sangat bagus contohnya semua tugas dapat diselesaikan dengan baik, setiap kemauan guru dan yang lainnya apabila diminta mereka langsung melakukannya, kemudian dari segi perilaku pegawai tata usaha sudah memberikan sikap yang menyenangkan, ramah melayani, mengerjakan sesuai dengan permintaan dan sesuai dengan waktu yang diperlukan.⁴⁵ Menurut **S** layanan yang diberikan oleh bapak/ibu dalam tata usaha sudah baik, mereka telah melayani siswa siswinya dengan baik artinya apapun kebutuhan yang kami perlukan mereka dapat melakukannya.⁴⁶ Menurut **P.T.U** kami menyadari bahwa layanan yang kami berikan saat ini belum sepenuhnya baik, karena banyaknya tanggungjawab yang harus kami kerjakan dengan beban kerja yang harus disiapkan dalam waktu yang telah ditentukan, sehingga apabila guru, siswa/siswi maupun masyarakat lain yang memerlukan sesuatu terkadang kami harus mengatur waktu untuk mengerjakan yang harus diprioritaskan terlebih dahulu misalnya pada saat guru meminta membuat surat keterangan izin akan tetapi ada data yang harus disiapkan terlebih dahulu, sehingga permintaan dari guru belum terlaksanakan.⁴⁷

Dengan adanya kerja yang baik dalam memberikan layanan dengan mengedepankan keefektifan kerja, menggunakan waktu seefisien mungkin akan menimbulkan kesan tersendiri dari pihak-pihak yang bersangkutan yaitu ada kepuasan yang dirasakan saat menerima layanan dari pegawai tata usaha. Akan tetapi rasa ketidakpuasan pasti juga akan dirasakan oleh pegawai saat memberikan layanan. Seperti hasil wawancara mengatakan bahwa:

“Menurut **P.T.U** dalam menjalankan tugas melayani masyarakat sekolah saya menyadari bahwa ada perasaan tidak puas karena tidak dapat merealisasikan tugas yang telah diberikan sebagai amanah terbesar yang harus saya jalankan, terlebih dengan beban kerja yang banyak sehingga saya merasa tidak optimal dalam menjalankan tugas. Tetapi, walaupun

⁴⁴ Wawancara Dengan Kepala Tata Usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

⁴⁵ Wawancara Dengan Dewan Guru MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

⁴⁶ Wawancara Dengan Siswa/siswi MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

⁴⁷ Wawancara Dengan Pegawai Tata Usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

demikian atasan selalu memberi saran untuk perbaikan pada setiap kerja yang akan dilakukan kedepannya.⁴⁸

Persentase layanan yang baik dapat dilihat dari betapa puasny seseorang pada saat menerima informasi atau hal-hal lain yang mereka butuhkan, akan tetapi penilaian dari setiap orang pastinya sangat berbeda tentang kepuasan tersebut. Hasil wawancara menyatakan bahwa:

Menurut **B.K.S** kepuasan seseorang tentunya sangat tergantung dari layanan yang diberikan yang harus sesuai tujuan lembaga, kebutuhan pelanggan, harapan pelanggan, namun tidak dapat dipungkiri bahwa, walaupun layanan yang diberikan pegawai tata usaha sudah maksimal pendapat dari orang yang menerima layanan pasti berbeda-beda.⁴⁹ Menurut **K.T.U** puas atau tidaknya seseorang dilihat dari segi layanan yang diberikan semakin baik layanan yang diberikan semakin bertambah pula kepuasan yang akan dirasakan.⁵⁰ Menurut **S** kami sebagai orang yang dilayani akan merasa puas apabila bapak dan ibu memberikan layanan yang baik artinya, pada saat kami meminta bantuan mereka membantu dengan baik, dengan ucapan yang ramah dan lain sebagainya, dengan demikian kepuasan yang kami rasakan saat ini telah mencapai 90% dari layanan yang mereka berikan.⁵¹

Dengan demikian kerja yang baik dalam memberikan layanan tergantung dari kepuasan seseorang yang menerima layanan tersebut baik dari segi perilaku, perkataan dan lainnya.

⁴⁸ Wawancara Dengan Pegawai Tata Usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

⁴⁹ Wawancara Dengan Bapak Kepala Sekolah MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

⁵⁰ Wawancara Dengan Kepala Tata Usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

⁵¹ Wawancara Dengan Siswa/ siswi MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

2. Peningkatan Kinerja Pegawai Tata Usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar

Kinerja atau sering juga disebut dengan *performance* secara etimologi adalah “*the act of performing*” atau tindak menampilkan, penampilan kerja, unjuk kerja, melaksanakan suatu pekerjaan. Setiap lembaga menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, lembaga memiliki pegawai yang memiliki tugas dan tanggungjawab yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan.

Kinerja menyangkut hasil pekerjaan yang diperoleh, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja yang baik khususnya dalam memberikan layanan terdapat beberap faktor pendukung. Hasil wawancara menyatakan bahwa:

“Menurut **P.T.U** saya sangat menyadari bahwa dalam melakukan kinerja yang baik khususnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat sekolah, harus didukung oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Kemampuan Kerja. Artinya, adanya sikap yang menunjukkan kematangan dalam bekerja baik yang berkaitan dengan segi pengetahuan (kognitif), perilaku yang ditunjukan (afektif) dan keterampilan (psikomotorik) yang dapat mendukung kinerja.
- b. *Time Work* (Kelompok Kerja). Artinya pada saat menjalankan kinerja yang didukung oleh tim kerja yang solid, mampu memberikan solusi-solusi yang baik, dan dapat diajak bekerja sama, akan menghasilkan pribadi yang dapat bekerja dengan baik khususnya dalam memberikan layanan.
- c. Lingkungan Kerja. Artinya, pada saat menjalankan kinerja dan lingkungan tidak mendukung sama saja dengan nol karena lingkungan merupakan salah satu faktor dalam mempengaruhi kinerja seseorang pegawai. Seorang pegawai yang bekerja dalam lingkungan yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Sebaliknya, jika seorang pegawai bekerja dalam lingkungan yang

- tidak mendukung untuk bekerja akan membuat pegawai menjadi malas sehingga kinerja akan menjadi rendah.
- d. Motivasi Kerja. Motivasi merupakan dorongan atau penggerak yang dapat menjadikan seorang pegawai melakukan kinerja dengan baik. Motivasi juga terbagi dua yaitu motivasi dari diri sendiri dan motivasi dari orang lain, motivasi dari diri sendiri artinya memiliki dorongan atau kemauan yang muncul atas kemauan sendiri atas dasar keihklasan dalam melakukan kinerja. Motivasi dari orang lain dalam arti ada seseorang yang mendorong dan mendukung dalam melakukan kinerja seperti memberikan semangat dan lainnya.
 - e. Sarana Prasarana, dalam melakukan kinerja yang baik, paling mendukung adalah sarana dan prasarananya, terlebih kami bagian tata usaha menyangkut administrasi, sarana yang paling kami perlukan berupa laptop, printer, dan alat lainnya yang mendukung kinerja kami yang juga harus selalu tingkatan cara pengaplikasiannya.⁵²

Telah jelas dikatakan bahwa kinerja yang baik tidak akan terjadi dengan sendirinya, tanpa ada faktor-faktor pendukung seperti kemampuan tim kerja yang baik, motivasi, lingkungan kerja, dan sarana prasarana. Dalam rangka mewujudkan visi misi menjalankan kinerja yang baik tentunya harus adanya hal-hal yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja tersebut. Hasil wawancara mengatakan bahwa:

“Menurut **B.K.S** kinerja yang baik harus diimbangi dengan perencanaan yang baik pula, dimana setiap tahunnya peningkatan kinerja dilakukan dengan beberapa kegiatan seperti:

- a. Melakukan pelatihan-pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing dan selalu melakukan pertemuan-pertemuan dengan guru maupun pegawai lainnya di wilayah Aceh Besar untuk melakukan pelatihan-pelatihan, khususnya dalam rangka peningkatan layanan yang baik disektor publik.
- b. Selalu berkoordinasi dengan bawahan
- c. Menampung saran dan keluhan yang ada untuk dicari arah kebijakan atau solusi sehingga apa yang menjadi permasalahan dapat diselesaikan. Dengan demikian kinerja akan semakin meningkat.⁵³

Menurut **K.T.U** untuk meningkatkan kinerja pegawai hal yang penting yaitu harus adanya kesadaran dari pegawai sendiri bahwa kinerja yang dilakukan harus dapat memberikan citra yang baik pada sekolah,

⁵² Wawancara dengan pegawai tata usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

⁵³ Wawancara Dengan Kepala Sekolah MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

kemudian melakukan pelatihan-pelatihan sesuai dengan bidang, dan selalu menjadikan kesalahan sebagai pengalaman untuk kedepan.⁵⁴

Walaupun dalam suatu kegiatan peran pemimpin telah baik, juga harus dilihat dari segi individu yang menjalankan tugas tersebut bagaimana motivasi diri sendiri dalam rangka meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan. Hasil wawancara menyatakan bahwa:

“Menurut **P.T.U** menurut saya apabila berbicara tentang kinerja, banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja salah satunya, hal yang paling penting menurut saya yaitu dapat berfikir positif atas apa yang dikerjakan, ada kemauan dari diri sendiri untuk melakukannya, ada usaha kuat dan terakhir dapat mempertahankan hal-hal yang bersifat positif serta mencoba memperbaiki hal-hal yang dirasa belum sesuai dengan tuntutan pekerjaan.⁵⁵

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, untuk mengembangkan keprofesionalan seseorang dalam melakukan kinerja haruslah dilakukan berbagai upaya yang dapat meningkatkan kemampuannya dalam mengerjakan tugas yang telah diamanahkan. Salah satunya adalah adanya motivasi dari diri sendiri dan motivasi dari luar baik dari pemimpin dan dari pihak lainnya, mengikuti pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kemampuan, mampu berfikir positif dan ada kemauan untuk memperbaiki kesalahan dalam melakukan kinerja. Apabila dalam suatu kinerja tidak adanya upaya peningkatan maka kinerja khususnya memberikan layanan tidak akan terwujud dengan baik. Akibatnya akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan. Seperti hasil wawancara menyatakan bahwa:

⁵⁴ Wawancara Dengan Kepala Tata Usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

⁵⁵ Wawancara Dengan Pegawai Tata Usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

“Menurut **D.G** kemajuan suatu lembaga pendidikan akan maju apabila layanan yang diberikan kepada semua pihak yang berkepentingan dapat dilayani dengan sikap yang benar, pemberian layanan yang baik akan berdampak positif bagi lembaga. Namun sebaliknya apabila layanan yang diberikan tidak baik akan berdampak tidak baik pula bagi lembaga, salah satu dampak yang terjadi yaitu:

- a. Terjadi ketidakharmonisan masyarakat sekolah dengan pegawai tata usaha sehingga terganggu semua proses yang telah direncanakan sebelumnya dengan baik
- b. Timbulnya rasa malas guru/siswa dalam melakukan tugas dan guru/siswa tidak akan sering datang ke ruang tata usaha karena adanya rasa ketidaknyamanan atas perilaku dan sikap yang diberikan.⁵⁶

Menurut **B.K.S** salah satu layanan yang baik adalah dapat memberikan rasa puas kepada semua pihak yang berkepentingan. Akan tetapi pada saat layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan akan memberikan dampak yang tidak baik pula baik lembaga maupun bagi guru dan siswa. Dampak yang dapat terjadi seperti:

- a. Apa yang menjadi visi, misi dan tujuan kita kurang diterima disebabkan dari pemahaman yang diharapkan dan layanan yang diberikan berbeda.
- b. Penilaian terhadap sekolah akan memudar yang berakibat pada kurangnya kepercayaan guru, siswa dan masyarakat sekolah lainnya.
- c. Kualitas pendidikan akan menurun karena tidak maksimalnya layanan yang diberikan.⁵⁷

Melakukan kinerja tentunya tidak semua berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Ada kalanya kinerja yang kita lakukan baik dan ada kalanya kinerja yang dilakukan tidak baik. Dalam upaya meningkatkan dan memperkecil kesalahan dalam kinerja diberlakukannya *reward* (penghargaan) dan *punishment* (hukuman) pada setiap individu. Hasil wawancara menyatakan bahwa:

“Menurut **B.K.S** sebagai sumber daya manusia yang menjalankan kinerja tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan, dalam ilmu manajemen ada yang dikatakan dengan *reward* dan *punishment*, yang biasanya

⁵⁶ Wawancara Dengan Dewan Guru MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

⁵⁷ Wawancara Dengan Kepala Sekolah MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

diterapkan saat salah seorang pegawai melakukan kinerja yang baik dan kinerja yang tidak baik, di sekolah ini kami juga menerapkan hal-hal demikian agar para pegawai dapat termotivasi dan terus memperbaiki hal-hal yang kurang baik. Adapun *reward* yang kami berikan pada saat pegawai melakukan kinerja seperti: memberikan pujian-pujian, ucapan terimakasih, memberikan pekerjaan dan memenuhi semua hak pegawai setiap bulan, setiap tahun sehingga hak mereka tidak terabaikan. Sedangkan *punishment* yang diberikan belum menyangkut hukuman-hukuman yang berat akan tetapi seperti: teguran-teguran yang bersifat lisan dan tulisan, menasehati untuk melakukan perubahan, potongan gaji seperti uang makan apabila terdapat pegawai-pegawai yang tidak disiplin, karena sekolah kami telah memakai *finger print* untuk mengetahui berapa lama pegawai-pegawai tersebut telat dalam melakukan kerjanya.⁵⁸ Menurut **K.T.U** dalam membimbing dan meningkatkan kinerja pegawai *reward* dan *punishment* sangat penting dilakukan, sebagai kepala tata usaha apabila pegawai melakukan suatu hal, penghargaan yang dapat diberikan berupa motivasi yang dapat lebih meningkatkan kinerja, kemudian apabila melakukan kesalahan, hukuman yang diberikan biasanya dipanggil dengan memberikan arahan-arahan yang bersifat memperbaiki.⁵⁹ Menurut **P.T.U** untuk memperbaiki kinerja kami, tentunya ada *reward* dan *punishment* yang diberikan dari atasan, *reward* yang biasa diberikan biasanya seperti motivasi-motivasi, dan mempercayakan tugas tambahan kepada yang dipercayakan, kemudian *punishment* yang diberikan biasanya berupa teguran-teguran dan dipanggil secara pribadi untuk dinasehati demi perubahan untuk kebaikan.⁶⁰

3. Kendala Dalam Menjalankan Kinerja Pegawai Tata Usaha di MTsN

Cot Gue Aceh Besar

Setiap melakukan kinerja pastinya tidak dapat selalu berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, banyak rintangan yang dapat mengurangi keefektifan dan keefisienan kerja. Hasil wawancara menyatakan bahwa:

“Menurut **B.K.S** setiap individu pastinya memiliki pikiran yang berbeda-beda, kemampuan yang berbeda dan daya tangkap yang berbeda

⁵⁸ Wawancara Dengan Bapak Kepala Sekolah MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

⁵⁹ Wawancara Dengan Kepala Tata Usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

⁶⁰ Wawancara Dengan Pegawai Tata Usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

sehingga sering kali dalam melakukan kinerja terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh pegawai seperti hal nya dalam ranah psikologi, pegawai sendiri terkadang kurang dapat memahami konsumen sehingga hal demikian menjadi kendala pada saat melakukan kinerjanya dalam memberikan layanan.⁶¹ Menurut **P.T.U** dalam memberikan layanan terbaik kepada konsumen terdapat banyak kendala yang kami hadapi seperti:

- a. Durasi waktu yang singkat dengan beban kerja yang lebih besar dan lebih banyak
- b. Kinerja yang kami lakukan tidak terlepas dari sarana yang berhubungan dengan elektronik, kendala yang biasanya terjadi seperti listrik padam saat mengerjakan tugas otomatis mesin printer tidak dapat dijalankan, komputer atau laptop terkadang lelet sehingga terhambat dalam melakukan pengetikan surat menyurat.
- c. Pekerjaan yang datang terus menerus, artinya ketika sedang mengerjakan tugas yang satu, ada pekerjaan lain yang muncul yang keduanya harus sama-sama diprioritaskan. Sehingga merasa bingung harus mengerjakan tugas yang utama.
- d. Terlamabat respon dari objek yang membutuhkan informasi berupa data penting yang dibutuhkan, sementara data-data yang diperlukan harus secepatnya diinput dan harus segera dipertanggungjawabkan. misalnya, saat informasi telah disampaikan kepada siswa yang harus diberitahukan kepada orangtuanya, terkadang siswa kurang dengan apa yang dikatakan, sehingga tidak ada respon baik dari siswa.⁶²

Walupun banyak kendala yang dihadapi pada saat melakukan kinerja, seberat apapun masalahnya pasti terdapat solusi untuk menyelesaikannya. Hasil wawancara menyatakan bahwa:

“Menurut **B.K.S** kami menyadari bahwa dalam melakukan kinerja banyak kendala-kendala yang harus dihadapi baik kendala dari luar maupun kendala dari dalam, akan tetapi sebesar apapun kendala dan permasalahannya pastinya ada solusi yang dilakukan untuk menanggulangi masalah tersebut, selaku pemimpin saya juga bertanggungjawab penuh terhadap apapun yang dihadapi bawahan saya, apabila mereka mendapat kendala dalam melakukan kinerja saya biasaya mendampingi dengan memberikan arahan yang sesuai dan mencari jalan keluar bersama, kemudian saya melakukan supervisi menyangkut dengan tindakan memberikan layanan harus ditingkatkan untuk melakukan

⁶¹ Wawancara Dengan Bapak Kepala Sekolah MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

⁶² Wawancara Dengan Pegawai Tata Usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

perubahan karena kinerja itu merupakan amanah yang harus dijalankan.⁶³ Menurut **K.T.U** tidak dapat dipungkiri bahwa setiap kali melakukan suatu pekerjaan tidak terlepas dari kendala-kendala yang datang, saya melihat bahwa kendala yang sering dihadapi oleh pegawai tata usaha lebih kepada masalah seperti listrik yang padam, prasarana yang tiba-tiba kurang bersahabat.⁶⁴ Menurut **P.T.U** sebagai pegawai tata usaha yang bertugas mengurus administrasi sekolah tentunya banyak kendala yang kami hadapi, tapi saya berfikir bahwa tidak ada masalah yang tidak dapat diselesaikan, dengan bantuan dari pimpinan kami diarahkan untuk menanggulangi masalah tersebut, melakukan diskusi-diskusi ringan bersama pegawai lain demi kemajuan. Kemudian apa yang tidak dapat terselesaikan hari ini akan kami targetkan untuk menyiapkan secepatnya, dan kami berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi pihak yang memiliki kepentingan dengan kami sehingga dapat mengurangi kendala yang datang.⁶⁵

C. Interpretasi Data

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan kepala sekolah, kepala tata usaha, pegawai tata usaha dewan guru, dan siswa dapat dilihat bahwa kerja pegawai tata usaha dalam memberikan layanan sudah bagus namun belum 100% tetapi lebih kurangnya 90% sudah bekerja memberikan layanan yang baik untuk kepuasan konsumen atau pihak yang berkepentingan. Misalnya, mengerjakan tugas dan permintaan sesuai dengan apa yang diperintahkan, telah memberikan sikap yang menyenangkan, ramah melayani dan sesuai dengan waktu apabila diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan kepala sekolah, kepala tata usaha, pegawai tata usaha, dewan guru, dan siswa, dapat dilihat bahwa kinerja yang dilakukan oleh pegawai tata usaha sudah maksimal, karena terdapat banyak cara yang dapat dilakukan dalam

⁶³ Wawancara Dengan Kepala Sekolah MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

⁶⁴ Wawancara Dengan Kepala Tata Usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 9 Maret 2017

⁶⁵ Wawancara Dengan Pegawai Tata Usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar 8 Maret 2017

peningkatan kinerja pegawai tata usaha khususnya dalam memberikan layanan seperti meningkatkan kemampuan yang telah ada, dengan memberikan dan mengikutsertakan pegawai-pegawai dalam pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja, melakukan konsultasi ringan bersama tim kerja, selalu melatih dalam menggunakan sarana khususnya teknologi karena bersangkutan dengan surat menyurat yang harus dilengkapi dan selalu ada motivasi penuh dari pemimpin untuk terus dapat memberikan kinerja terbaik terkait layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan kepala sekolah, kepala tata usaha, pegawai tata usaha dapat dilihat bahwa, terdapat banyak kendala yang dihadapi pada saat memberikan layanan, kendala yang dihadapi pegawai seperti, kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi guru/siswa, banyaknya beban kerja yang dijalankan dengan waktu yang sedikit / singkat dan terlambatnya respon yang ditunjukkan oleh guru/siswa pada saat pegawai tata usaha menjelaskan apa yang mereka butuhkan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kerja pegawai Tata Usaha

Kegiatan tata usaha sangat berperan penting dalam hal memajukan sekolah. Berbagai macam kegiatan dilakukan oleh pegawai tata usaha, salah satunya menjalankan pekerjaan administrasi sekolah seperti surat menyurat, menyimpan dan menyusun data, melakukan komunikasi lisan maupun tulisan dengan para guru, siswa dan masyarakat. Berhasil tidaknya

kegiatan-kegiatan yang telah mereka rencanakan tergantung dari setiap kerja yang mereka lakukan, dari setiap kerja yang dilakukan memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memajukan sekolah. Berusaha semaksimal mungkin membantu pihak-pihak yang berkepentingan untuk memecahkan permasalahan yang mereka hadapi dengan memberikan layanan yang baik kepada mereka demi mewujudkan visi, misi dan tujuan sekolah.

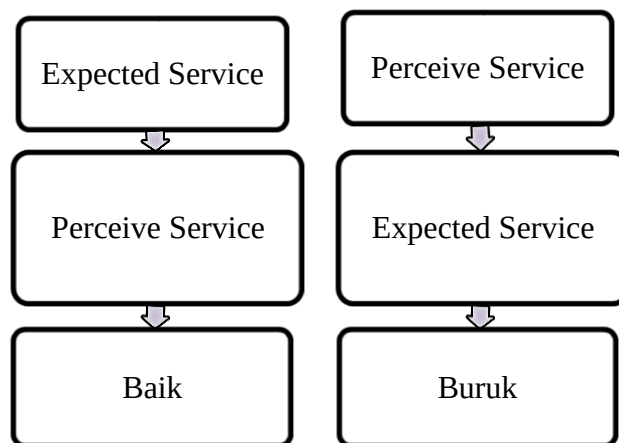
Untuk dapat mengerjakan suatu kegiatan, pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar haruslah memiliki tujuan, kekuatan fisik maupun mental untuk mengerjakan semua tugas. Artinya, dalam melakukan kerja, seseorang harus memiliki keberanian untuk mengerjakan tanggungjawab yang diberikan kepadanya sebagai amanah terbesar yang harus dijalankan. Kemudian harus dapat menggunakan fisik yang melibatkan kekuatan tubuh untuk menjalankan kerja atau tanggungjawab yang diberikan

Saat menjalankan kegiatan, kerja yang baik sangat diperlukan untuk mengerjakan tugas, dengan merencanakan apa yang harus diprioritaskan, mengatur waktu dalam bekerja, menjalin kerja sama, dan meningkatkan kemampuan serta melayani masyarakat sekolah dengan baik. Mengenai pemberian layanan, pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar dalam hal ini telah melakukan dengan maksimal apa yang harus mereka lakukan, sebagaimana menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ditetapkan standar pemberian layanan seperti:

sederhana, konsistensi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, transparansi dan keadilan.⁶⁶

Layanan dikatakan baik apabila dapat melayani seseorang secara manusiawi karena semua yang mereka butuhkan menyangkut hak dan kewajiban yang harus mereka dapatkan. Dengan demikian layanan yang diberikan harus dapat semaksimal mungkin memberikan kesan yang baik bagi pihak yang bersangkutan.

Skema 4.1: Skema kualitas kerja memberi layanan di MTsN Cot Gue Aceh Besar



Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan yaitu: *Expected service* dan *perceive service* artinya apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*expected service*) sama dengan yang diharapkan maka kualitas layanan yang diberikan telah baik atau telah memuaskan. Sebaliknya, apabila layanan yang dirasakan tidak sesuai

⁶⁶ UUD No 25 Tahun 2009

dengan apa yang di harapkan (*perceive service*) maka kualitas layanan yang diberikan dapat dikatakan buruk.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu lembaga tidak terlepas dari layanan yang diberikan baik layanan lisan, perbuatan maupun tulisan, semakin bagus layanan yang diberikan maka semakin bagus pula *output* yang didapat, namun sebaliknya semakin rendahnya tingkat layanan yang diberikan maka semakin buruk juga kualitas lembaga tersebut.

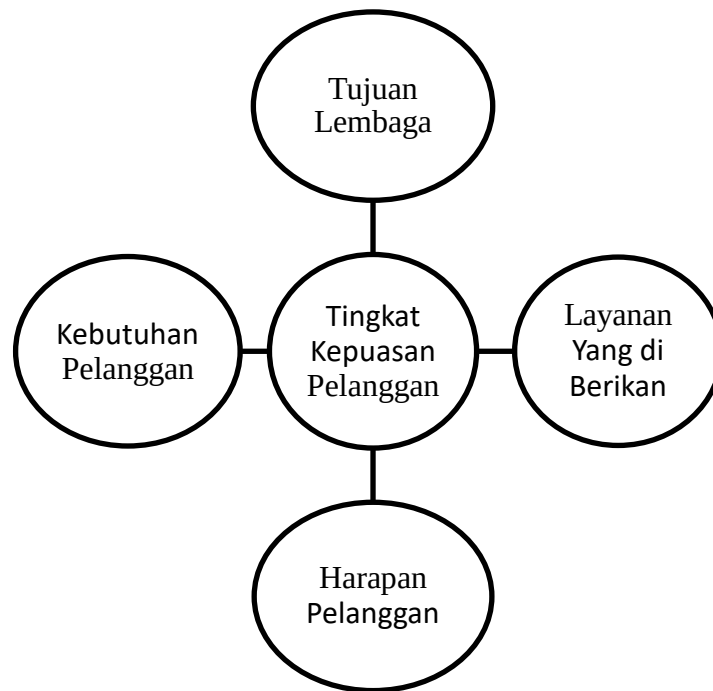
Menjalankan kerja memberikan layanan, pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar telah menunjukkan kinerja yang bagus, namun seperti yang dijelaskan bapak kepala sekolah belum mencapai nilai 100%. Nilai setiap kerja yang dilakukan sangat variatif disebabkan karena kepuasan yang dirasakan berbeda-beda, sebahagian menilai bahwa layanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha telah bagus karena setiap kebutuhan yang diperlukan telah dijalankan dengan benar dan sesuai dengan apa yang diminta.

Selama tiga hari melakukan penelitian ditambah dengan observasi, peneliti melihat bahwa, kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar dalam memberikan layanan telah baik, bahkan pada saat guru, siswa maupun pihak lainnya memerlukan informasi-informasi penting mereka selalu mengawali pembicaraan dengan pendekatan-pendekatan yang membuat suasana menjadi lebih akrab seperti: menyapa pada saat guru maupun siswa masuk, memuji

penampilan, dan sedikit membuat percakapan yang humoris, kemudian setelah itu barulah dimulai dengan pembahasan tentang apa yang mereka butuhkan. Kerja yang ditunjukkan oleh setiap pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar tersebut merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk membuat guru, siswa maupun pihak lain merasa puas dengan layanan yang telah diberikan.

Rangkaian setiap kerja yang dilakukan tidak terlepas dari usaha mereka yang selalu mementingkan kepuasan untuk pelanggan. Hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar telah berusaha melakukan upaya dalam meningkatkan kepuasan dari pihak-pihak sekolah tersebut. Perencanaan juga dilakukan seefektif mungkin agar upaya pegawai tata usaha dalam memberikan layanan yang baik dapat dijalankan sesuai dengan misi dan tujuan sekolah “Mewujudkan suasana lingkungan pendidikan yang sehat, kondusif dan islami” semua itu tentunya dilakukan dengan memberikan layanan yang baik pada semua pihak.

Skema 4.2: Kepuasan Pelanggan MTsN Cot Gue Aceh Besar⁶⁷



Keterangan:

- a. Tingkat kepuasan pelanggan, nilai kepuasan yang dicapai atau dirasakan oleh seseorang pada saat menerima layanan
- b. Tujuan Lembaga, merupakan suatu rangkaian kata yang harus dilakukan dengan perbuatan untuk dapat mewujudkannya
- c. Kebutuhan Pelanggan, merupakan segala yang diperlukan oleh seseorang untuk kepentingan dirinya yang apabila terpenuhi tingkat kepuasan mereka akan meningkat
- d. Harapan Pelanggan, merupakan keinginan yang diharapkan oleh pelanggan seperti dapat dilayani dengan baik oleh pegawai

⁶⁷ Skema dibuat berdasarkan data penelitian hasil wawancara

- e. Layanan yang diberikan, merupakan perilaku yang diperlihatkan oleh pegawai tata usaha dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kerja pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar telah memperlihatkan kinerja yang bagus yang dapat mewujudkan visi, misi dan tujuan sekolah serta memberikan rasa kepuasan terhadap guru, siswa dan pihak-pihak lainnya. Seperti mampu mengerjakan apa yang telah diperintahkan dengan efektif dan efisien, mampu memberikan layanan yang baik dengan sikap-sikap yang membuat pelanggan merasa nyaman pada saat memasuki ruang tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar.

2. Peningkatan kinerja pegawai tata usaha

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk dapat meningkatkan kinerja yang baik dalam suatu lembaga banyak yang harus dilakukan, begitu pula halnya dengan pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar banyak upaya-upaya yang mereka jalankan untuk meningkatkan kinerja mereka terutama dalam memberikan layanan yang baik kepada pihak yang bersangkutan agar apa yang menjadi tujuan, visi dan misi sekolah dapat terwujud dengan baik.

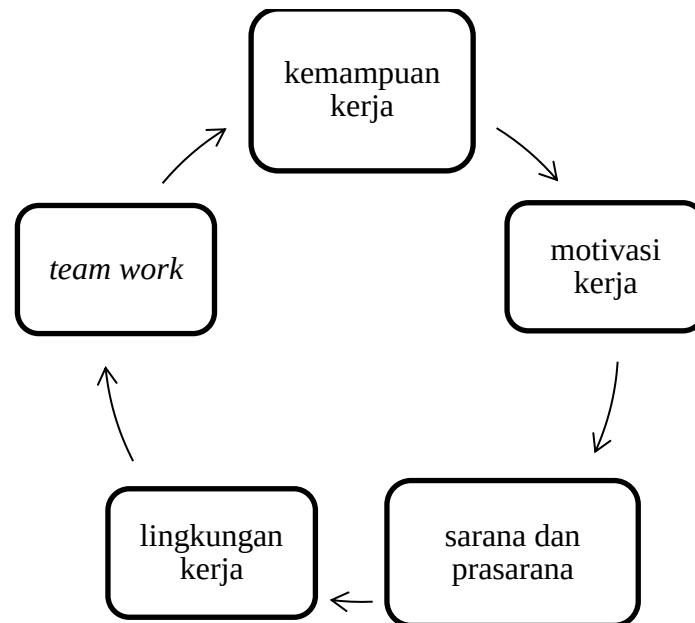
Selama penelitian, ditambah dengan observasi, peneliti melihat bahwa banyak hal-hal kecil yang dilakukan pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka salah satunya melakukan diskusi bersama baik dengan sesama pegawai maupun bersama atasan dan selalu terbuka terhadap saran

yang diberikan oleh tim kerja, sehingga dapat selalu saling bekerja sama dalam menghadapi masalah-masalah yang ada dalam sekolah tersebut.

Untuk meningkatkan kinerja yang baik, tidak cukup hanya dengan melakukan diskusi bersama pegawai-pegawai lainnya, tapi lebih dari pada itu pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar sering mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diadakan di wilayah Aceh Besar, khususnya pelatihan pengembangan sumber daya manusia, memberikan layanan kepada masyarakat sekolah dan pelatihan-pelatihan kecil yang dilakukan dalam mempelajari ilmu-ilmu teknologi seperti memperdalam pengetahuan tentang komputer dan alat lainnya.

Rangkaian kinerja yang dilakukan pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar dalam memberikan layanan yang baik tidaklah cukup hanya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan. Namun, kinerja yang baik haruslah didukung oleh beberapa faktor tertentu seperti: meningkatkan kemampuan kerja, menjalin kerja sama dengan tim kerja (*team work*), memperhatikan lingkungan kerja, memiliki motivasi, dan sarana prasarana yang mendukung untuk menjalankan kinerja dalam memberikan layanan yang baik.

Skema 4.3: Pendukung kinerja MTsN Cot Gue Aceh Besar



Keterangan:

1. Kemampuan kerja, merupakan kesanggupan dalam melakukan tugas, baik itu tugas yang ringan dan tugas yang berat sekalipun, dalam menjalankan kinerja dibutuhkan dua modal utama yang membuat seseorang semakin mantap dalam memperlihatkan kinerjanya yaitu harus adanya unsur “kemampuan” dan “kemauan” artinya seseorang yang mempunyai kemampuan dan mau untuk bekerja maka kinerja seseorang akan terlihat lebih baik namun sebaliknya apabila seseorang mampu melakukan sesuatu namun tidak mau untuk melakukannya kinerja yang dijalankan tidak akan terlihat bagus.
2. *Team work*, merupakan tim kerja yang bersama-sama melakukan tugas untuk mensukseskan kegiatan yang telah direncanakan. Kekompakan tim kerja sangat menentukan hasil yang akan diperoleh, apabila kegiatan yang

dilakukan ingin sesuai dengan yang direncanakan semua tim harus dapat bekerja dengan baik tidak saling menjatuhkan dan lainnya.

3. Lingkungan Kerja, merupakan tempat yang dijadikan sebagai pusat dalam melakukan kinerja, lingkungan kerja yang kondusif akan menghasilkan kinerja yang baik pula.
4. Motivasi kerja, merupakan dorongan yang timbul dari diri sendiri maupun dari orang lain yang dapat membantu meningkatkan kinerja seseorang dalam melakukan sesuatu.
5. Sarana dan prasarana, merupakan alat-alat pendukung yang digunakan dalam meningkatkan kinerja.

Sebuah lembaga pastinya terdapat seorang atasan yang bertanggungjawab penuh terhadap semua bawahannya. Selama beberapa hari melakukan penelitian ditambah dengan hasil observasi, peneliti melihat bahwa dalam meningkatkan kinerja semua bawahan pemimpin di MTsN Cot Gue Aceh Besar selalu memberikan motivasi, arahan-arahan dan saling terbuka dalam segala hal.

Sekolah MTsN Cot Gue Aceh Besar peneliti melihat bahwa, untuk melihat efisiensi kehadiran para pegawai telah diberlakukannya sistem "*Finger print*" yang harus dijalankan pada saat absen masuk dan absen pulang, dengan demikian dapat terlihat pegawai yang disiplin dan yang tidak disiplin. Sistem ini membuat atasan mengambil kebijakan untuk memberikan hukuman (*punishment*) bagi pegawai yang tidak disiplin dengan mengurangi anggaran-anggaran selain gaji pokok seperti mengurangi uang makan, karena

setiap menit pegawai terlambat dalam *finger print* selalu dilakukan pemotongan. Dengan demikian strategi atasan seperti ini dapat meningkatkan kinerja pegawai-pegawainya agar lebih cepat untuk hadir tepat waktu dan lebih cepat mengerjakan tugas yang telah diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, peningkatan kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan layanan di MTsN Cot Gue Aceh Besar telah melakukan banyak cara baik itu dari atasan ataupun dari pegawai itu sendiri. Salah satu upaya yang dilakukan dalam peningkatan kinerja pegawai yaitu dengan mengikuti pelatihan-pelatihan setiap tahunnya di wilayah Aceh Besar, melakukan diskusi bersama pegawai lain, selalu melatih dalam menggunakan alat elektronik seperti komputer, mesin printer, infokus dan lainnya, selalu membuka diri untuk selalu menerima saran dari atasan maupun sesama pegawai, dan sebagai atasan telah mampu meningkatkan kinerja pegawai dalam memberi layanan dengan berbagai usaha yang dilakukan.

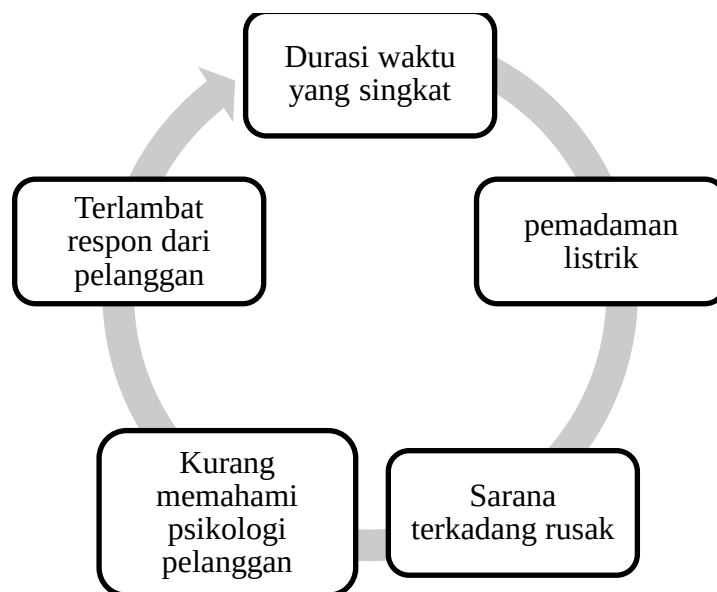
3. Kendala dalam menjalankan kinerja pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar.

Menjalankan kinerja memberikan layanan kepada guru, siswa dan yang lainnya tentunya tidak semua kinerja berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, terkadang pada saat menjalankan kinerja terdapat kendala-kendala yang membuat terhambatnya seseorang dalam menjalankan kinerjanya sehingga tujuan yang ingin dicapai pun tidak dapat dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Kendala-kendala yang ada biasanya datang dari sudut pandang yang berbeda-beda, ada kendala yang disebabkan oleh diri sendiri dan ada juga kendala yang datang diluar perkiraan. Selama melakukan penelitian ditambah dengan observasi peneliti menemukan bahwa dalam pencapaian kinerja dalam memberikan layanan yang baik pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar terkadang menemui berbagai macam hambatan atau kendala yang membuat kurang efektif dan efisien kinerjanya.

Peneliti melihat bahwa kendala-kendala yang dihadapi pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar antara lain: Durasi waktu yang singkat namun beban kerja yang diberikan lebih banyak, listrik padam, sarana yang terkadang tidak bersahabat, pekerjaan yang datang terus menerus, pegawai kurang memahami psikologi pelanggan dan respon yang tidak cepat ditanggap oleh pelanggan.

Skema 4.4: Kendala-kendala di MTsN Cot Gue Aceh Besar



Keterangan:

1. Durasi waktu yang singkat, salah satu yang menjadi kendala dalam menjalankan kinerja yaitu waktu yang begitu singkat terkadang banyak pekerjaan yang harus diselesaikan menurut *datelinenya*, sehingga terkadang ada pekerjaan yang terlambat selesai.
2. Listrik padam, bekerja di bagian tata usaha tidak terlepas dari segala macam alat elektronik yang pengaplikasiannya tidak terlepas dari arus listrik yang apabila listrik padam kinerja akan terhambat.
3. Sarana dan prasarana, segala peralatan yang dapat mendukung jalannya proses kinerja seseorang, sarana dan prasarana harus benar-benar dijaga agar dapat digunakan selama proses melakukan kinerja.
4. psikologi pelanggan, setiap orang memiliki pemikiran yang berbeda, terkadang kendala itu muncul pada saat guru, siswa dan yang lainnya meminta bantuan tetapi pegawai kurang memahami apa yang mereka inginkan.
5. Terlambat respon dari pelanggan, dalam menanggapi sesuatu dibutuhkan respon yang cepat agar segala kegiatan yang dilakukan menjadi efektif dan efisien, respon yang lama akan menjadi kendala bagi para pegawai yang melakukan pekerjaan.

Banyaknya kendala yang dihadapi pada saat melakukan kinerja tidak menjadikan semangat para pegawai dalam melakukan tugas. Selama melakukan penelitian, peneliti melihat bahwa setiap kali pegawai tata usaha

menghadapi kendala, atasan selalu memberikan arahan dan solusi yang baik kepada para pegawai untuk memecahkan kendala yang dihadapi.

Selain adanya arahan dari atasan dalam memecahkan kendala yang dihadapi peneliti melihat bahwa pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar selalu mengatur semua tugas dengan menentukan skala prioritas yang harus dilakukan dan membagi tugas dengan pegawai-pegawai lainnya agar semua tugas dapat dikerjakan dengan mudah dan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh Besar, kendala yang dihadapi seperti sedikitnya waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas terkadang tidak cukup sehingga tugas yang diberikan tidak selesai dalam waktu yang telah ditentukan, listrik yang terkadang sering padam akan menjadi kendala bagi pegawai karena bagian tata usaha berkaitan dengan bantuan arus listrik, sehingga apabila lampu padam kinerja yang dilakukan akan terhambat, kemudian kurang pahamnya pegawai tata usaha dalam memahami psikologi guru maupun siswa sehingga terjadi ketidak cocokan antara pegawai dengan guru maupun siswa, kendala yang dihadapi pegawai tata usaha lainnya yaitu kurang responnya guru maupun siswa dalam memahami informasi yang diberikan sehingga sering kali terjadi perbedaan-perbedaan pendapat antara guru, siswa dengan pegawai tata usaha.

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

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

- a. Pegawai tata usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar telah menunjukan kerja yang baik dalam memberikan layanan, namun belum 100% tetapi lebih kurangnya 90% sudah bekerja memberikan layanan yang baik untuk kepuasan guru, murid atau pihak yang berkepentingan. Misalnya, mengerjakan tugas dan permintaan sesuai dengan apa yang diinstruksikan, telah memberikan sikap yang menyenangkan, ramah melayani dan sesuai dengan waktu apabila diperlukan.
- b. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kerja pegawai tata usaha kinerja yang dilakukan sudah maksimal, karena terdapat banyak cara yang dapat dilakukan dalam peningkatan kinerja pegawai tata usaha khususnya dalam memberikan layanan seperti meningkatkan kemampuan yang telah ada dengan memberikan dan mengikut sertakan pegawai-pegawai dalam pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja, melakukan konsultasi ringan bersama tim kerja, selalu melatih dalam menggunakan sarana khususnya teknologi karena bersangkutan dengan surat menyurat yang harus dilengkapi dan selalu ada motivasi penuh dari pemimpin untuk terus dapat memberikan kinerja terbaik terkait layanan yang diberikan.

- c. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa, terdapat banyak kendala-kendala yang dihadapi pada saat melakukan kinerja dalam memberikan layanan, kendala yang dihadapi pegawai seperti, kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi konsumen, banyaknya beban kerja yang dijalankan dengan waktu yang sedikit singkat dan terlambatnya respon yang ditunjukkan oleh konsumen pada saat pegawai tata usaha menjelaskan apa yang mereka butuhkan.

2. Saran

- a. Dalam menjalankan kerja pegawai tata usaha hendaklah selalu dapat memberikan layanan yang terbaik kepada guru, siswa, maupun masyarakat lainnya yang membutuhkan informasi, kerja yang dilakukan harus dapat memberikan layanan yang memuaskan guru, siswa dan masyarakat sekolah lainnya. Sehingga dengan demikian citra tentang layanan dalam sekolah dapat memberikan kesan yang baik baik untuk pegawai tata usaha sendiri maupun untuk nama baik sekolah MTsN Cot Gue Aceh Besar.
- b. Menjalankan kegiatan dalam bidang ketatausahaan tidaklah mudah, pegawai haruslah memiliki keahlian lebih dalam melakukan kinerjanya terlebih pekerjaan yang dilakukan pegawai berhubungan dengan surat menyurat dan selalu berhadapan dengan teknologi yang mendukung pekerjaannya, oleh karena itu hendaknya pegawai tata usaha harus dapat meningkatkan kinerjanya agar tugas yang dijalankan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

- c. Walaupun dalam menghadapi tugas sering muncul kendala baik dari luar dan dari dalam sekolah itu sendiri, hendaklah pegawai tata usaha dapat mengatasi kendala-kendala yang datang dengan bijak, dengan memikirkan dan berdiskusi dengan atasan dan pegawai lain bagaimana solusi yang terbaik, sehingga kendala-kendala yang datang baik kendala yang berat sekalipun dapat dihadapi dengan efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Taman “*Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa*”.
Jurnal nominal, Vol. II, No. I, 2013
- Bennet. (1994). *Perencanaan dan pembinaan tenaga kerja perusahaan*,
Jakarta: Midas Surya Grafindo
- Chaizi nasucha. (2004). *Reformasi Administrasi Publik*, Jakarta: Alfabeta
- Dompot Dhuafa, jurnal pendidikan, Vol. 3, No. 1, Mei 2013
- Deby Julia, “*analisis pelayanan prima dengan konsep A6 pada perpustakaan
tinggi negeri surabaya*”, skripsi, (surabaya: universitas air langga, 2015)
- Fuad Ihsan, (2003). *Dasar-dasar Kependidikan*, Jakarta: Rineka Ciptas
- Harbani Pasolong. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Indra Bastian, (2001). *Akuntansi sector publik*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi
UGM
- Jessica Gani, *Pengaruh Hambatan Komunikssasi Terhadap Kinerja Karyawan
Hotel Midtown Surabaya*, Jurnal E-Komunikasi, Vol. 2, No. 1, 2014
- Liosten riana roosida ully tampubolon, *Manajemen Kinerja Sumber Daya
Manusia*, (yogyakarta, Andi Ofset, 2014)
- Michael Armstrong. (2004). *perpormance management*, Nyutran: Tugu
Publisher
- Moenir. (2006). *Manajemen pelayanan umun di Indonesia*, jakarta: PT.Bumi
Aksara
- Rusdin Pohan. (2007). *Metodologi Penelitian*, Banda Aceh: Ar-Rijal
- Sartini, *Kinerja Tata Usaha Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) PGRI se DKI
Jakarta*, Jurnnal Sosial E-Kons, Vol. II, No. 3, Agustus
- Sigit Purnomo, *Pengertian Tata Usaha*, juni 2010, diakses pada tanggal 2 februari
2017 dari situs: [Http:// http://tata-usaha.blogspot.co.id/2010/06/pengertian-tata-usaha.html](http://http://tata-usaha.blogspot.co.id/2010/06/pengertian-tata-usaha.html)
- Sinambela, dkk. (2006). *Repormasi pelayanan public*, Jakarta: Bumi
Aksara

- Soebagyo Bratosedjati, *pengaruh supervisi kunjungan kelas oleh kepala sekolah dan kompensasi terhadap kinerja guru*, jurnal pendidikan dan kebudayaan, vol. 8, nomor.3, september 2012
- Sugiono. (2008), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur penelitian suatu praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Ummi masitahsari, *jurnal analisis kinerja pegawai di puskesmas jongaya makasar*. Universitas Hasanuddin. Makasar: 2015
- Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004)

**KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA
DALAM LAYANAN PENDIDIKAN DI MTsN COT GUE ACEH BESAR**

No.	Rumusan Masalah	Indikator	Instrumen	Sumber Data	Pertanyaan
1.	Bagaimana Kerja Pegawai Tata Usaha di MTsN Cot Gue?	1. Kehadiran Kerja 2. Motivasi Kerja 3. Lingkungan Kerja 4. Keaktifan dalam kerja	Wawancara	Pegawai Tata Usaha	1. Sejak kapan ibu/bapak mulai bekerja? 2. Apa tujuan ibu/bapak dalam bekerja? 3. Apakah tujuan ibu/bapak bekerja sudah tercapai? 4. Apakah lingkungan mempengaruhi dalam bekerja? 5. Apakah ibu/bapak selalu mengerjakan tugas dengan benar? 6. Bagaimana jika ibu/bapak tidak mengerjakan tugas dengan benar? 7. Apakah ada reward dari sekolah untuk pegawai yang bekerja dengan benar?
				Kepala Tata Usaha	1. Menurut bapak apakah bapak telah mengerjakan tugas dengan benar? 2. Menurut bapak apakah bawahan bapak telah bekerja dengan benar? 3. Menurut bapak apakah semua bawahan memiliki tujuan yang sama dalam bekerja? 4. Menurut bapak apakah layanan yang diberikan telah benar?

					5. Bagaimana layanan yang baik menurut bapak? 6. Menurut bapak apakah kepuasan pelanggan tergantung dari layanan yang diberikan? 7. Menurut bapak adakah dampak apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan?
				Kepala Sekolah	1. Menurut bapak apakah bapak telah mengerjakan tugas dengan benar? 2. Menurut bapak apakah bawahan bapak telah bekerja dengan benar? 3. Menurut bapak apakah semua bawahan memiliki tujuan yang sama dalam bekerja? 4. Menurut bapak apakah layanan yang diberikan telah benar? 5. Bagaimana layanan yang baik menurut bapak? 6. Menurut bapak apakah kepuasan pelanggan tergantung dari layanan yang diberikan? 7. Menurut bapak adakah dampak apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan?
				Dewan Guru	1. Menurut bapak/ibu apakah pegawai tata

					usaha telah berkerja dengan baik? 2. Menurut bapak/ibu apakah pegawai tata usaha telah memberikan layanan yang baik? 3. Menurut bapak/ibu bagaimana layanan yang baik tersebut? 4. Menurut bapak/ibu apa tujuan diberikan layanan yang baik? 5. Menurut bapak/ibu apa manfaat dari layanan yang baik tersebut? 6. Menurut bapak/ibu apa dampak apabila pegawai tata usaha tidak baik dalam memberikan layanan? 7. Apakah bapak/ibu sudah mendapatkan layanan terbaik dari pegawai tata usaha?
				Siswa/siswi	1. Menurut anda bagaimana kerja pegawai tata usaha? 2. Menurut anda apakah pegawai tata usaha telah memberikan layanan yang baik? 3. Menurut anda bagaimana yang dikatakan dengan layanan yang baik tersebut? 4. Menurut anda apakah anda telah dilayani dengan baik saat masuk ke ruang tata usaha? 5. Menurut anda apakah anda telah puas

					dengan layanan yang diberikan?
2.	Bagaimana Cara Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha di MTsN Cot Gue?	1. Diskusi bersama sesama pegawai 2. Mengikuti pelatihan-pelatihan 3. Mengerjakan tugas dengan baik 4. Hadir ke kantor setiap saat 5. Aktif dalam bekerja	wawancara	Pegawai Tata Usaha	1. Apakah bapak/ibu sering berdiskusi dengan pegawai lainnya? 2. Menurut bapak/ibu adakah motivasi yang diberikan dalam setiap kerja yang dikerjakan? 3. Menurut bapak/ibu apakah yang dapat meningkatkan kinerjanya? 4. Menurut bapak/ibu bagaimana cara anda meningkatkan kinerja? 5. Apakah bapak/ibu pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kinerja? 6. Pelatihan apa saja yang pernah diikuti? 7. Menurut bapak/ibu apakah ada waktu tertentu yang diberikan untuk melakukan pelatihan? 8. Menurut bapak/ibu selain pelatihan adakah upaya lain yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja?

				Kepala Tata Usaha	1. Apakah anda sering berdiskusi dengan bawahan anda? 2. Menurut bapak bagaimana cara meningkatkan kinerja? 3. Menurut bapak apakah bawahan bapak telah berhasil meningkatkan kinerja mereka? 4. Apakah yang bapak lakukan untuk meningkatkan kinerja bawahan bapak? 5. Apakah ada reward dan punishment yang diberikan kepada bawahan yang tidak melakukan kinerja dengan baik? 6. Menurut bapak adakah pelatihan-pelatihan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja bawahan? 7. Menurut bapak adakah perubahan setelah dilakukannya pelatihan untuk meningkatkan kinerja bawahan?
3.	Apa Saja Kendala dalam menjalankan Kinerja Pegawai Tata Usaha di MTsN Cot Gue	1. Kurangnya komunikasi yang bagus 2. Tidak meratanya	Wawancara	Pegawai Tata Usaha	1. Bagaimana bapak/ibu menjalankan kinerja sehari-hari? 2. Apa ada kendala bapak/ibu pada saat menjalankan kinerja? 3. Menurut bapak/ibu apa saja kendala yang

		konvensasi			sering dihadapi saat menjalankan kinerja? 4. Menurut bapak/ibu dari manakan sumber masalah yang menjadi kendala dalam menjalankan kinerja 5. Menurut bapak adakah kendala yang tidak dapat di tanggulasi? 6. Bagaimana cara bapak/ibu untuk menanggulasi masalah tersebut?
		3. Tidak sesuainya tim kerja		Kepala Tata Usaha	1. Menurut bapak apakah ada kendala pada saat mngerjakan kinerja? 2. Menurut bapak apa saja kendala yang sering dihadapi saat menjalankan kinerja? 3. Menurut bapak adakah kendala yang tidak dapat di tanggulasi? 4. Bagaimana cara bapak untuk menanggulasi masalah tersebut? 5. Apakah yang dapat bapak lakukan apabila bawahan bapak terdapat kendala pada saat melakukan kinerja?

Instrumen Wawancara Dengan Kepala Sekolah MTsN Cot Gue, Aceh Besar
Judul Skripsi: Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di
MTsN Cot Gue Aceh Besar

1. Menurut bapak apakah bapak telah mengerjakan tugas dengan benar?
2. Menurut bapak apakah bawahan bapak telah bekerja dengan benar?
3. Menurut bapak apakah semua bawahan memiliki tujuan yang sama dalam bekerja?
4. Menurut bapak apakah layanan yang diberikan telah benar
5. Bagaimana layanan yang baik menurut bapak?
6. Menurut bapak apakah kepuasan pelanggan tergantung dari layanan yang diberikan?
7. Menurut bapak apakah dampak apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan?
8. Menurut bapak bagaimana cara meningkatkan kinerja bawahan agar dapat memberikan layanan terbaik?
9. Menurut bapak apakah bawahan bapak telah berhasil meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan?
10. Apakah yang dapat bapak lakukan untuk dapat meningkatkan kinerja bawahan bapak?
11. Apakah ada reward dan punishment yang bapak berikan kepada bawahan yang tidak melakukan kinerja dengan baik?
12. Menurut bapak adakah pelatihan-pelatihan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja bawahan bapak?
13. Menurut bapak adakah perubahan setelah dilakukannya pelatihan untuk meningkatkan kinerja bawahan?
14. Menurut bapak apa saja kendala yang sering dihadapi pegawai tata usaha dalam menjalankan kinerjanya dalam memberikan layanan?
15. Apakah yang dapat bapak lakukan apabila bawahan bapak mendapat kendala pada saat melakukan kinerja?

Instrumen Wawancara Dengan Kepala Tata Usaha MTsN Cot Gue, Aceh Besar

Judul Skripsi: Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar

1. Menurut bapak apakah bapak telah mengerjakan tugas dengan benar?
2. Menurut bapak apakah semua bawahan bapak memiliki tujuan yang sama s dalam bekerja?
3. Menurut bapak apakah layanan yang diberikan telah benar?
4. Bagaimana layanan yang baik menurut bapak?
5. Menurut bapak apakah kepuasan pelanggan tergantung dari pelayanan yang diberikan?
6. Menurut bapak apakah dampak apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan?
7. Apakah bapak sering berdiskusi dengan bawahan bapak?
8. Menurut bapak bagaimana cara meningkatkan kinerja?
9. Menurut bapak apakah bawahan bapak telah berhasil meningkatkan kinerja mereka?
10. Apakah yang bapak lakukan untuk meningkatkan kinerja bawahan bapak?
11. Apakah ada reward dan punishment yang diberikan kepada bawahan yang tidak melakukan kinerja dengan baik?
12. Menurut bapak adakah pelatihan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja bawahan?
13. Menurut bapak adakah perubahan setelah dilakukannya pelatihan untuk meningkatkan kinerja bawahan?
14. Menurut bapak apakah ada kendala pada saat mengerjakan tugas?
15. Menurut bapak apa saja kendala yang sering dihadapi saat menjalankan kinerja?
16. Menurut bapak adakah kendala yang tidak dapat di tanggul
17. Apakah yang dapat lakukan apabila bawahan bapak mendapatkan kendala saat melakukan kinerja?

Instrumen Wawancara Dengan Pegawai Tata Usaha MTsN Cot Gue, Aceh Besar

Judul Skripsi: Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar

1. Sejak kapan bapak/ibu mulai bekerja?
2. Apa tujuan bapak/ibu dalam bekerja?
3. Apakah tujuan bapak/ibu dalam bekerja sudah tercapai?
4. Apakah lingkungan mempengaruhi dalam bekerja?
5. Menurut bapak/ibu apakah bapak/ibu telah mengerjakan tugas dengan benar?
6. Bagaimana jika bapak/ibu tidak melakukan tugas dengan benar?
7. Apakah ada reward dari sekolah atau atasan apabila telah mengerjakan tugas dengan benar?
8. Apakah bapak/ibu telah memberikan layanan yang benar?
9. Apakah bapak ibu sering berdiskusi dengan pegawai lainya dalam meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan?
10. Menurut bapak/ibu adakah motivasi yang diberikan dalam setiap kerja yang dilakukan?
11. Menurut bapak/ibu apakah yang dapat meningkatkan kinerja?
12. bagaimana cara bapak/ibu dalam meningkatkan kinerja?
13. Apakah bapak/ibu pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kinerja?
14. Pelatihan apa saja yang pernah dilakukan untuk meningkatkan kinerja?
15. Menurut bapak/ibu apakah ada waktu tertentu yang diberikan untuk melakukan pelatihan?
16. Pelatihan apa saja yang pernah bapak/ibu ikuti?
17. Menurut bapak/bu adakah upaya lain yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja?

Instrumen Wawancara Dengan Dewan Guru MTsN Cot Gue, Aceh Besar
Judul Skripsi: Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di
MTsN Cot Gue Aceh Besar

1. Menurut bapak/ibu apakah pegawai tata usaha telah bekerja dengan baik?
2. Menurut bapak/ibu apakah pegawai tata usaha telah memberikan pelayanan yang baik?
3. Menurut bapak/ibu bagaimana layanan yang baik tersebut?
4. Menurut bapak/ibu apa tujuan diberikannya layanan yang baik?
5. Menurut bapak/ibu apa manfaat dari layanan yang baik tersebut?
6. Menurut bapak/ibu apa dampak apabila pegawai tata usaha tidak baik dalam memberikan pelayanan?
7. Apakah bapak/ibu telah mendapatkan layanan terbaik dari pegawai tata usaha?

Instrumen Wawancara Dengan Siswa/i MTsN Cot Gue, Aceh Besar

Judul Skripsi: Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar

1. Menurut anda bagaimana kinerja tata usaha?
2. Menurut anda apakah pegawai tata usaha tlah memberikan layanan yang baik?
3. Menurut anda bagaimana yang dikatakan dengan layanan yang baik?
4. Menurut anda apakah anda telah dilayani dengan baik saat ke ruangan tata usaha?
5. Menurut anda apakah anda telah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha?

DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ayu Agustina
Tempat/Tanggal Lahir : Aceh Tengah, 25 Agustus 1994
Alamat : Tungkop, desa lamkeuneng, Aceh Besar
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan/Suku : Indonesia/Gayo
Status : Belum Menikah
Pekerjaan : Mahasiswi
IPK : 3,84
No. Hp : 0852 5330 9908

Nama Orang Tua :
a. Ayah : Hermansyah
Pekerjaan : PNS
b. Ibu : Asnawati
Pekerjaan : IRT

Wali :
Nama : Karimansyah
Pekerjaan : Sekda Kabupaten Aceh Tengah
Alamat : Kebayakan

Riwayat Pendidikan :
1. MIN 2 Gunung Bukit Kebayakan Tahun Tamat 2007
2. MTsN 1 Takengon Tahun Tamat 2010
3. MAN 1 Takengon Tahun Tamat 2013
4. UIN Ar-Raniry Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Tahun Tamat 2017

Pengalaman Organisasi :
1. Ketua Senior (Seni dan Organisasi) Rohis MAN 1 Takengon
2. Bendahara Umum OSIM MAN 1 Takengon 2012/2013
3. Anggota Bidang Pendidikan PERMATA (Persatuan Mahasiswa Takengon Bener Meriah)
4. Ketua Bidang Pendidikan PERMATA (Persatuan Mahasiswa Takengon Bener Meriah)
5. Anggota Remaja Masjid Agung Ruhama Takengon
6. Ketua Seni Himpunan Mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Banda Aceh, 15 Juli 2017
Penulis

Ayu Agustina

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: Un.08/FTK/KP.07.6/602/2017

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry; Banda Aceh
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang penetapan Institusi Agama Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN AR-Raniry Banda Aceh tanggal 04 Januari 2017

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk Saudara:
1. Dra. Jamaliah Hasballah, M.Ag sebagai Pembimbing Pertama
2. Dra. Cut Nya Dhin, M. Pd sebagai Pembimbing Kedua
- untuk membimbing Skripsi:
- Nama : Ayu Agustina
- NIM : 271 324 759
- Judul Skripsi : Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di MTs Cot Gue Aceh Besar
- KEDUA : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2017
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Ganjil tahun Akademik 2017/2018
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry (sebagai laporan);
2. Ketua Prodi MPI FTK
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
4. Mahasiswa yang bersangkutan;

Ditetapkan : Banda Aceh
Pada tanggal : 12 Januari 2017
An. Rektor
Dekan

Dr. Muhiburrahman, M. Ag
NIP: 197109082001121001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. (0651) 7551423 - Fax .0651 - 7553020 Situs : www.tarbiyah.ar - raniry.ac.id

Nomor : B-1268 / Un.08/ FTK-1 /TL.00/ 03 / 2017 1 Maret 2017
Lamp : -
Hal : Mohon Izin Untuk Mengumpul Data
Menyusun Skripsi

Kepada Yth.

Di -
Tempat

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh,
dengan ini memohon kiranya saudara memberi izin dan bantuan kepada :

N a m a : **Ayu Agustina**
NIM : 271 324 759
Prodi / Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : VIII
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam
A l a m a t : Darussalam

Untuk Mengumpulkan data pada:

MTsN Cot Gue Aceh Besar

Dalam rangka menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry yang berjudul:

Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar

Demikianlah harapan kami atas bantuan dan keizinan serta kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

An.Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ACEH BESAR
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI COT GUE**

Jalan Lampeuneurut Peukan Biluy Km.7 Cot Gue
Email : mtsncotgue@kemenag.go.id
Darul Imarah 23352

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: MTs.01.04.7/TL.00/123/2017

Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri Cot Gue Kabupaten Aceh Besar, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Ayu Agustina
NIM	: 271 324 759
Jurusan/Prodi.	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam
Jenjang	: S-1

Benar yang namanya tersebut di atas telah melaksanakan pengumpulan data dalam rangka penyusunan Data Skripsi mulai tanggal 08 s.d 10 Maret 2017 dengan judul: **“KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM LAYANAN PENDIDIKAN DI MTsN COT GUE ACEH BESAR”**.

Surat Keterangan Penelitian ini diberikan berdasarkan Surat Permohonan Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Nomor: B-1268/Un.08/FTK-1/TL.00/03/2017 tanggal: 01 Maret 2017. Demikian untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Cot Gue, 24 Mei 2017
Kepala

Drs. Muzir, M.Pd
NIP. 196508031999051002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ayu Agustina
Tempat/Tanggal Lahir : Aceh Tengah, 25 Agustus 1994
Alamat : Tungkop, desa lamkeuneng, Aceh Besar
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan/Suku : Indonesia/Gayo
Status : Belum Menikah
Pekerjaan : Mahasiswi
IPK : 3,84
No. Hp : 0852 5330 9908

Nama Orang Tua :
a. Ayah : Hermansyah
Pekerjaan : PNS
b. Ibu : Asnawati
Pekerjaan : IRT

Wali :
Nama : Karimansyah
Pekerjaan : Sekda Kabupaten Aceh Tengah
Alamat : Kebayakan

Riwayat Pendidikan :
1. MIN 2 Gunung Bukit Kebayakan Tahun Tamat 2007
2. MTsN 1 Takengon Tahun Tamat 2010
3. MAN 1 Takengon Tahun Tamat 2013
4. UIN Ar-Raniry Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Tahun Tamat 2017

Pengalaman Organisasi :
1. Ketua Senior (Seni dan Organisasi) Rohis MAN 1 Takengon
2. Bendahara Umum OSIM MAN 1 Takengon 2012/2013
3. Anggota Bidang Pendidikan PERMATA (Persatuan Mahasiswa Takengon Bener Meriah)
4. Ketua Bidang Pendidikan PERMATA (Persatuan Mahasiswa Takengon Bener Meriah)
5. Anggota Remaja Masjid Agung Ruhama Takengon
6. Ketua Seni Himpunan Mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Banda Aceh, 15 juli 2017
Penulis

Ayu Agustina