

**KINERJA TATA USAHA DALAM EXCELLENT SERVICE  
DI SMPN 18 TAKENGON ACEH TENGAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**MAHDALENA**

**NIM. 150206076**

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM BANDA ACEH  
2019 M / 1440 H**

**KINERJA TATA USAHA DALAM EXCELLENT SERVICE  
DI SMPN 18 TAKENGON ACEH TENGAH  
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

**Mahdalena**

**NIM. 150206076**

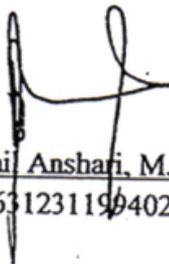
Mahasiswa Tarbiyah dan Keguruan

Progran Studi Manajemen Pendidikan Islam

Disetujui Oleh:

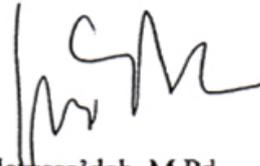
A R - R A N I R Y

Pembimbing I



Dr. Ismail Anshari, M.A.  
NIP. 196312311994021002

Pembimbing II



Laila'ussa'dah, M.Pd  
NIP. 197512272007012014

**KINERJA TATA USAHA DALAM EXCELLENT SERVICE  
DI SMPN 18 TAKENGON ACEH TENGAH**

**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 Manajemen Pendidikan Islam**

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 8 Januari 2020  
19 Jumadil Awal 1441

**Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

Ketua,

Sekretaris

**Dr. Ismail Anshari, M.A**

**Drs. Mardin, M.A**

Penguji I,

Penguji II,

**Dra. Jamaliah Hasballah, M.A** **Lailatussa'adah, M. Pd**

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



**Dr. Muslim Razali, SH., MA**  
**NIP. 195903091989031001**

## LEMBAR PERNYATAN KEASLIAN KARYA ILMIAH/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahdalena  
NIM : 150206076  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
Judul Skripsi : Kinerja Tata Usaha Dalam *Excellent Service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah

Dengan ini menyatakan bahwa penulis skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya
4. Tidak memanipulasi dan memasukan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 31 Desember 2019

Yang Menyatakan,



Mahdalena

## ABSTRAK

Nama : Mahdalena  
NIM : 150206076  
Fakultas / Prodi : Tarbiyah dan Keguruan / Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Kinerja Tata Usaha Dalam *Excellent Service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah  
Tanggal Sidang : 8 Januari 2020  
Tebal Skripsi : 100 Halaman  
Pembimbing I : Dr. Ismail Anshari, MA  
Pembimbing II : Lailatussa'adah, M.Pd  
Kata Kunci : Kinerja, Tata Usaha, dan *Excellent Service*

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang di berikan dalam suatu pendidikan. Tujuan kinerja untuk dapat memperbaiki hasil kerja pegawai, memperbaiki hubungan, melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Adapun masalah yang terjadi yaitu masih kurangnya *Excellent Service* sehingga masih banyak pelanggan yang kurang puas, seperti kerap mengeluarkan kata-kata kasar, ketidak ramahan, acuh tak acuh dan berkata-kata dengan nada tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja tata usaha dalam *Excellent service*. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan terhadap *Excellent service*. Untuk mengetahui bagaimana kendala dalam *Excellent Service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif. Saubjek dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, guru, pegawai TU, dan siswa. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa kinerja tata usaha dalam *Excellent Service* yaitu dengan memberikan layanan, mengadakan pelatihan, musyawarah, yang baik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap *Excellent Service* yaitu Pegawai tata usaha telah menunjukan kerja yang baik dalam memberikan layanan untuk kepuasan pelanggan. Kendala dalam *Excellent Service* yaitu kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi konsumen dan kuranya layanan. Kinerja tata usaha yang kurang pada pelayanan *Excellent Service* dapat ditingkatkan dengan adanya pelatihan, musyawarah, dan didukung oleh sarana dan prasarana yang mencukupi.

A R - R A N I R Y

## KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah swt, yang senantiasa telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada kepangkuan alam Nabi Muhammad saw beserta keluarga dan para sahabatnya sekalian karena beliaulah kita dapat merasakan betapa bermaknanya dan betapa sejuiknya alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Adapun judul skripsi ini, yaitu “**Kinerja Tata Usaha Dalam *Excellent Service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah**”, Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memperoleh gelar. Sarjana pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Muslim Razali, SH.,M.A., selaku dekan fakultas yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
2. Mumtazul Fikri, M.A. selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, para staf dan jajarannya.

3. Dr. Ismail Ansahari, M.A selaku pembimbing I yang telah memberikan dan meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Lailatussa'dah, M.Pd selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dan meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Sri Rahmi, M.A. selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah membantu penulis dalam memberikan ilmu dalam menyelesaikan skripsi.
6. Kepala sekolah SMPN 18 Takengon Aceh Tengah, wakil kepala sekolah tenaga pendidik dan kependidikan, Pegawai Tata Usaha serta siswa yang telah membantu penelitian serta memberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk teman-temanku seperjuangan Prodi Manajemen Pendidikan Islam leting 15 sekaligus sahabatku Cut Zahara, Ihdaryana Rahma, Rahma Nisa, Rahmat Hidayat, Tawarni, terima kasih 4 tahun selalu memberikanku semangat dan selalu ada baik dalam susah maupun senang.
8. Untuk teman-teman PPKPM di Lubuk Pempeng Aceh Timur angkatan 2019, terima kasih atas kerjasama tim yang baik.
9. Seluruh pihak yang tidak mungkin penulis tuliskan satu-satu, karna itu penulis haturkan maaf, karna kalian semuanya adalah bagian dari penulis.

Semoga Allah swt., membalas semua kebaikan mereka dengan balasan yang lebih baik. Peneliti menyadari bahwa terlalu banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyajian skripsi ini, untuk itu sangat diharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang dan demi berkembangnya ilmu pengetahuan kearah yang lebih baik lagi.

Banda Aceh, 8 Januari 2020  
Penulis,



## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Masalah.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
E. Kajian Terdahulu.....	4
F. Definisi Oprasional .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b>	
A. Kinerja .....	14
1. Pengertian Kinerja .....	14
2. Tujuan Kinerja .....	15
3. Penilaian Kinerja.....	16
4. Kinerja Tata Usaha .....	19
5. Indikator Kinerja.....	21
6. Peran Kepemimpinan dalam Kinerja.....	23
7. Peran Atasan dalam Membina Bawahan dalam Bekerja ..	25
8. Hal-hal yang Mempengaruhi Kinerja .....	30
B. Pelayanan prima ( <i>Excellent Service</i> ) .....	34
1. Pengertian Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ).....	34
2. Bentuk-bentuk Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ).....	36
3. Konsep Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ).....	38
4. Pentingnya Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ) .....	42
5. Pelayanan dalam Pendidikan ( <i>Excellent Service</i> ).....	42
6. Upaya Penyediaan Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ) ....	44
7. Sistem Layanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ).....	48
C. Kepuasan pelanggan terhadap ( <i>Excellent Service</i> ) .....	48
1. Bentuk-bentuk Kepuasan Pelanggan ( <i>Excellent Service</i> ) .	49
D. Kendala ( <i>Excellent Service</i> ).....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	52
B. Lokasi Penelitian .....	53
C. Subjek Penelitian .....	53
D. Teknik Pengumpulan Data .....	53
E. Tekhnik Analisis Data .....	55
F. Uji Keabsahan Data .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
B. Hasil Penelitian.....	64
C. Pembahasan Penelitian .....	81
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran-Saran .....	95
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

TABEL 4.1: Profil Umum SMPN 18 Takengon Aceh Tengah .....	60
TABEL 4.2: Keadaan Jumlah Siswa.....	61
TABEL 4.3: Keadaan Jumlah Tenaga Pengajar .....	61
TABEL 4.4: Keadaan Sarana dan Prasarana.....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Dari Dekan FTK UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 4 : Lembaran Observasi
- Lampiran 5 : Daftar Wawancara
- Lampiran 6 : Dokumentasi Kegiatan Penelitian
- Lampiran 7 : Instrumen Penelitian
- Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup Penulis



# **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 merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk bantuan layanan suatu urusan, sehingga orang lain tersebut mendapatkan keringanan atas urusanya. Pelayanan prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik. Menurut Boediono (2003:60) memberikan pengertian pelayanan itu sendiri adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.<sup>1</sup>

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

---

<sup>1</sup> Abdullah Taman “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”. Jurnal Nominal, Vol . Ii No. I, 2013, h. 101.

memberikan pelayanan menandakan bahwa kinerja 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.

Berdasarkan pada deskriptif latar belakang diatas peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja tata usaha dalam *excellent service* sehingga peneliti tertarik mengambil judul” **Kinerja Tata Usaha dalam Excellent Service di SMPN 18 Takengon**”

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja tata usaha dalam *excellent service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap *excellence servis* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.?
3. Bagaimana kendala dalam *excellent service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Kinerja tata usaha dalam *excellent service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan terhadap *excellent service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.
3. Untuk mengetahui bagaimana kendala dalam *excellent service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara:

a. Manfaat teoritis

Secara teori, Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini dapat sebagai berikut: tentang kinerja tata usaha dalam *excellent service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.

b. Manfaat praktis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peningkatan pelaksanaan *excellent service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.

#### **E. Kajian Terdahulu**

Kajian terdahulu ialah kajian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya baik dari skripsi, jurnal dan tesis sangat penting untuk dipaparkan karena dapat dipakai sebagai sumber informasi bagi penulis.

Skripsi yang ditulis oleh Ayu Agustina, Mahasiswa UIN Ar-raniry Banda Aceh, jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan tahun 2017 yang berjudul “kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan pendidikan. skripsi tersebut menjelaskan tentang kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan pendidikan.”<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Ayu Agustina, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Pelayanan Pendidikan*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2017.h.36.

Keterkaitan antara skripsi yang ditulis oleh Ayu Agustina dengan skripsi ini adalah sama-sama membentuk suatu pelayanan prima dalam lembaga pendidikan dengan peserta didik dengan guru, kepala sekolah pegawai TU yang berada di dalam lingkungan sekolah dalam hal meningkatkan kinerja tata usaha dalam *exceelent service* di sekolah tersebut.

Skripsi yang ditulis oleh Rahmti Universitas Islam Negeri (UIN) Banda Aceh Jurusan Manajemen Pendidikan Islam 2017 yang berjudul tentang “Manajemen Tata Usaha” Menjelaskan, memantapkan dan memastikan tujuan yang di capai meramalkan peristiwa atau keadaan pada waktu yang datang, memperkirakan kondisi-kondisi pekerjaan yang dilakukan, memilih tugas yang dilakukan oleh pegawai tata usaha yang sesuai untuk pencapai tuju, membuat rencana secara menyeluruh dengan menekankan kreativitas agar diperoleh sesuatu yang baru dan lebih baik, memikirkan peristiwa-peristiwa dan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi, mengubah rencana sesuai dengan petunjuk hasil pengawasan.<sup>3</sup>

Keterkaitan antara skripsi yang ditulis oleh Rahmati dengan skripsi ini adalah sama-sama membahas tentang tata usaha yang meliputi kegiatan menjelaskan, memantapkan dan memastikan tujuan yang di capai oleh lembaga pendidikan.

Skripsi yang ditulis oleh Linda Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Tahun 2017 Yang Berjudul “Kinerja Pegawai Tata Usaha Di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten

---

<sup>3</sup> Rahmati *Manajemen Tata Usaha* Universitas Islam Negeri Banda Aceh, 2017, h. 56.

Bone.” Hasil dari penelitian ini adalah konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mengelola waktu dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan dan aktifitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi atau memiliki manajemen waktu yang baik dengan memikirkan segala hambatan yang tak terduga tidak hanya memikirkan kecepatan penyelesaian tugas tetapi juga memikirkan ketelitian dalam bekerja. <sup>4</sup>

Keterkaitan antara skripsi yang ditulis oleh Linda dengan skripsi ini adalah sama-sama membahas tentang kinerja pegawai tata usaha.

Jurnal yang ditulis oleh Heri Sulistianto SMK Negeri 2 Wonogiri 2017. Yang Berjudul “Pengelolaan *Excellent Service* di Sekolah Menengah Kejuruan.” Hasil dari jurnal ini adalah pelayanan prima atau *excellent service* harus diberikan kepada siswa didasarkan pada pelayanan dan pemberdayaan pelayanan prima yang diberikan pada siswa pada dasarnya tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan siswa secara sangat baik dan terbaik. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, khususnya kepada siswa. *Excellent Service* di SMK Negeri 2 Wonogiri dilakukan secara rutin dan terencana karena dengan perencanaan yang matang dan terorganisasi akan membuat konsep kerja lebih jelas dan terarah serta menghasilkan prosedur kerja yang baik. <sup>5</sup>

Keterkaitan antara jurnal yang ditulis oleh. Heri Sulistianto dengan

---

<sup>4</sup> Linda *Kinerja Pegawai Tata Usaha Di Smp Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017, h.67.

<sup>5</sup> Heri Sulistianto *Pengelolaan Excellent Service Di Sekolah Menengah Kejuruan*. Smk Negeri 2 Wonogiri, 2017, h.100.

skripsi ini adalah bersama-sama untuk membicarakan tentang pengelolaan *excellent service* dengan guru peserta didik dan pegawai tata usaha dalam *excellent service* yang berbeda lingkungan sekolah dalam hal meningkatkan kinerja tata usaha dilembaga pendidikan.

Sedangkan perbedaan antara kajian terdahulu dengan skripsi ini yang berjudul kinerja tata usaha dalam *excellent service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah. Sedangkan skripsi ini menjelaskan tentang masih kurangnya *excellent service* sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan kerap mengeluarkan kata-kata yang tidak baik terhadap banyak hal yang membuat pelanggan tidak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh bagian TU terhadap pelanggan salah satunya ialah ketidak ramahan yang diberikan oleh pegawai TU sehingga menimbulkan rasa acuh tak acuh, tidak peduli, berkata-kata dengan nada yang tinggi kepada pelanggan.

## **F. Definisi Oprasional**

### **1. Kinerja**

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai.<sup>6</sup> kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak kontribusi pagawai kepada organisasi yang di antara lain termasuk ouput, kualitas ouput, jangka waktu ouput,kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif.

Kinerja pegawai adalah tingkatan di mana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan sedangkan. Henry Simamora mengemukakan

---

<sup>6</sup> Robet L Marthis, Dan Jackson,Jhon. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta:Selemba Empat,2002), h.78.

bahwa kinerja seorang pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu di bandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.<sup>7</sup>

Istilah kinerja berasal dari Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau perestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai seorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.<sup>8</sup>

## 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.<sup>9</sup>

Tata usaha sekolah adalah kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data, dan dokumen yang dapat

---

<sup>7</sup> Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta:Stie Ykpn.2001),

<sup>8</sup> Anwar Prabarur Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan* (Bandung:Pt Remaja Rosda Karya,2010),h.67

<sup>9</sup> Sigit Purnomo, *Pengertian Tata Usaha*, Juni 2010, Diakses Pada Tanggal 2 Februari 2017, *Pengertian-Tata-Usaha*, h.90.

dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan, urusan surat menyurat serta laporan mengenai kegiatan sekolah tersebut. Sekolah merupakan instansi pendidikan yang berintegritas antara komponen yang satu dengan yang lain. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam instansi pendidikan, dalam hal ini sekolah adalah tenaga administrasi. Peran dari tenaga administrasi sekolah sangatlah penting dalam mendukung kesuksesan dan kelancaran tata administrasi sekolah dan stafnya mendapat bagian tanggung jawab dalam membantu usaha pelaksanaan dan pengembangan program pengajaran yang efektif.<sup>10</sup> Di dalam menanngani adminisarsi sekolah dibutuhkan suatu keahlian dan kemampuan yang cukup dalam bidang administrasi. Oleh karena itu sumber daya manusia dalam hal ini tenaga administrasi menjadi komponen yang penting dalam suatu sekolah.

Tata usaha, atau sering juga disebut tata laksana, merupakan bagian dari keseluruhan proses administrasi. Sebagai pekerjaan atau sistem pelaporan dan pencatatan atau manajemen kelas yaitu semua mekanisme yang dapat membantu, memperlancar, meningkatkan aktivitas dan efisiensi proses administrasi dengan menyediakan segala data dan informasi yang diperlukan, sehingga administrasi tersebut bisa berjalan dengan lancar.<sup>11</sup>

Di samping itu, tata usaha juga diartikan sebagai kegiatan melakukan penentuan segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi, untuk digunakan sebagai bahan keterangan oleh pimpinan, yang meliputi segenap kegiatan mulai dari

---

<sup>10</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Rineka Cipta, 2006), h 36.

<sup>11</sup> Moh. Rifai, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Jemmars, 1986). h 151.

pembuatan, pengolahan, penataan sampai dengan penyimpanan semua bahan keterangan yang di perlukan oleh organisasi.<sup>12</sup>

Sedangkan pengertian tata usaha menurut pedoman pelayanan tata usaha untuk perguruan tinggi adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yaitu menghimpun (menerima), (mencatat), (mengolah), (menggandakan), mengirim dan menyimpan semua bagian keterangan yang diperlukan oleh organisasi.

Inti dari pada kegiatan-kegiatan tata usaha mencakup 5 pola perbuatan (fungsi), yaitu:

1. Menghimpun, yaitu: kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan jika diperlukan.
2. Mencatat, yaitu: kegiatan membubuhkan dengan berbagai alat tulis sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan.
3. Menggandakan, yaitu: kegiatan memperbanyak dengan berbagai alat dan cara.
4. Mengirim, yaitu: kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak lain.
5. Menyimpan, yaitu: kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu dan aman.<sup>13</sup>

Setiap pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi tentu mempunyai ketatausahaan. Selanjutnya, kantor dimana tata usaha

---

<sup>12</sup>Asnawir, *Administrasi Pendidikan*, (Padang: Iain-Ib Press, 2004). h 39.

<sup>13</sup>Ahmad Sabri, *Administrasi Pendidikan*, (Padang: Iain-Ib Press, 2000), h 46.

dilaksanakan, kini tidak lagi dapat dipandang sebagai tempat kerja tambahan saja dalam satu badan usaha, melainkan telah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam setiap organisasi yang ingin mencapai suatu tujuan.

Dalam garis besarnya, tata usaha mempunyai 3 pokok peranan sebagai berikut:

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.<sup>14</sup>

Tata usaha melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan untuk memudahkan tercapinya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik.<sup>15</sup>

Mengenai peranan pokok yang pertama dari tata usaha ini, Peterson menegaskan sebagai berikut: pekerjaan kantor sama sekali tidak bisa dibandingkan dengan fungsi-fungsi produksi, penjualan, keuangan, teknik, pembelian, kepengawaian, atau fungsi lainnya yang mungkin perlu dalam organisasi tertentu.

---

<sup>14</sup>Ahmad Sabri, h. 49.

<sup>15</sup>Gunakan, *Adminitrasi Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h 4.

Sebaliknya suatu proses yang dipergunakan untuk melaksanakan salah satu dari fungsi-fungsi tersebut. tata usaha membantu pihak pimpinan sesuatu organisasi dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat.

Profesionalisme adalah kemampuan yang bersikap, berfikir dan bertindak secara konsisten sebagai perwujudan dari pengetahuan, sikap dan kemampuan yang di miliki, sedangkan yang dimaksud dengan kemampuan proses untuk mengerjakan tugas nya dengan semaksimal mungkin, sebagai upaya sesuatu berdasarkan perencanaan sampai dengan tahap evaluasi dan tindak lanjut agar tercapai tujuan pengajaran.

Menurut kamus umum bahasa indonesia karangan Wjs Purwadarminto, pengertian kompetensi adalah kekuasaan untuk menentukan atau memutuskan suatu hal. Pengertian dasar kompetensi adalah kemampuan atau kecakapan.

Profesionalisme dapat meliputi pengulangan kembali fakta-fakta dan konsep-konsep sampai pada ketrampilan motor lanjut hingga pada perilaku-perilaku pembelajaran dan nilai-nilai profesional. Spencer dan spencer dalam Hamzah B. Uno, kompetensi merupakan karakteristik yang menonjol bagi seseorang dan menjadi cara-cara berperilaku dan berfikir dalam segala situasi, dan berlangsung dalam periode waktu yang lama. Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kompetensi menunjuk pada kinerja seseorang dalam suatu pekerjaan yang bisa dilihat dari pikiran, sikap, dan perilaku.

Profesionalisme ini dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman lain sesuai tingkat kompetensinya. Menurut undang-undang no. 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen, kompetensi adalah seperangkat pengetahuan,

keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati dan dikuasai oleh guru atau dosen dalam melaksanakan tugas profesionalnya.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat kita ketahui bahwa profesionalisme merupakan seperangkat penguasaan kemampuan, ketrampilan, nilai, dan sikap yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh tenaga kependidikan sehingga kemampuan tersebut dapat di aplikasikan secara profesional.

### 3. *Excellent Service* atau layanan prima

Pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas atau definisi pelayanan prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang sangat puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu: <sup>16</sup>

- a. Memberikan pelayanan
- b. Membnagun kesetian pelanggan
- c. Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat.
- d. Pelayanan berfungsi untuk kelangsungan hidup perusahaan.

---

<sup>16</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* ,h 8.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kinerja**

##### **1. Pengertian kinerja**

Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standar*). Bagaimana menilai kinerja karyawan, seorang karyawan dapat menghasilkan pekerjaannya dengan baik untuk menentukan kinerja karyawan baik atau tidak, tergantung pada hasil pekerjaannya dan perbandingannya dengan standar pekerjaan. Standar kinerja adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembanding (*benchmarks*) tujuan atau target yang ingin dicapai. Hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan pekerjaan atau standar kinerja.<sup>17</sup>

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi selama satu periode atau kurun waktu. Secara lebih tegas Amstrong dan Baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi suatu lembaga atau organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi<sup>18</sup>.

Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah

---

<sup>17</sup>.Wilson Bangun, S.E.,M.Si.*Manajemen Sumber Daya Manusia*,(Jakarta Pt Gelora Aksara Permata,2012),h 231.

<sup>18</sup> Armstrong, *Perpormance Management*, (Nyutran: Tugu Publisher, 2004),h 29.

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 organisasi<sup>19</sup>. Chaizi Nasucha mengemukakan bahwa kinerja lembaga atau organisasi adalah sebagai efektivitas lembaga atau organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang diterapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan lembaga atau organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif<sup>20</sup>.

## 2. Tujuan Kinerja

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 bertanggung jawab atas kelanjutan peningkatan proses bisnis dan peningkatan keterampilan dan kontribusi mereka sendiri

Adapun tujuan kinerja pegawai menurut Rivai yaitu:<sup>21</sup>

1. Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara individual atau secara institusi yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri atau kelompok.

---

<sup>19</sup> Indra Bastian, *Akuntansi Sektor Publik*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Ugm, 2001), h 329.

<sup>20</sup> Chaizi Nasucha, *Reformasi Administrasi Publik*, (Jakarta: Alfabeta, 2004),h. 107.

<sup>21</sup> Vithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Pendidikan Dari Teori Ke Praktik* h. 549.

2. Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahkan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktivitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan pemimpin.
3. Memperbaiki hubungan antara personal pegawai dalam dengan pimpinan.
4. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab yang berarti orang tua atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk di tindak lanjuti sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik.
5. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah di terapkan. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikut

### 3. Penilaian Kinerja

Ilyas mengemukakan penilaian kinerja adalah proses menilai hasil karya pegawai dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian kerja. Pada hakikatnya, penilaian kerja merupakan suatu evaluasi terhadap penampilan kerja pegawai dengan membandingkan standar buku penampilan. Kegiatan kinerja ini membantu pengambilan keputusan bagian personel tentang pelaksanaan kerja mereka.<sup>22</sup>

Evaluasi kinerja atau penilaian prestasi pegawai adalah penilaian

---

<sup>22</sup> Yaslis Ilyas *Penilaian Dan Penilaian*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2001), h 90.

prestasi kerja *performance appraisal* adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya yang dikutip A.A Anwar Prabu Mangkunegara mengemukakan bahwa penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dan pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa objek orang ataupun sesuatu (barang).<sup>23</sup>

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja adalah:

1. Pengamatan, yang merupakan proses penilaian dan memiliki perilaku yang ditemukan oleh sistem pekerjaan.
2. Ukuran, yang dipakai untuk mengukur prestasi kerja seorang pegawai di bandingkan dengan uraian pekerjaan yang telah ditetapkan untuk pegawai tersebut.
3. Pengembangan, yang bertujuan untuk motivasi personel mengatasi kekurangan dan mendorong yang bersangkutan untuk mengembangkan kemampuan dan potensi yang ada pada dirinya.

Penilaian kinerja biasanya dilakukan sekali setahun. Cara penilaiannya adalah dengan cara membandingkan hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan dengan uraian pekerjaan lainnya yang telah dilaksanakan oleh pegawai lainnya dalam jangka waktu satu tahun.

Kedua pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja

---

<sup>23</sup> A.A Anwar Prbaru Mangkunegara *Evaluasi Kinerja Sdm* (Bandung: Pt Rafika Aditama, 2005), h .9-10.

adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan pegawai dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara cepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada pegawai sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai tata usaha faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yang baik menurut Mankunegara faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai yaitu:<sup>24</sup>

a. Faktor kemampuan

Secara psikologis kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality artinya pegawai memiliki diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai dengan jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi yang diharapkan. Oleh sebab itu karyawan perlu di tempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya masing-masing.

b. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap attitude seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai yaitu

---

<sup>24</sup> A.A Anwar Prbaru Mangkunegara *Evaluasi Kinerja Sdm* (Bandung: Pt Rafika Aditama, 2005), h .9-10.

tujuan kerja.

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.

#### **4. Kinerja Tata Usaha**

Pada dasarnya kinerja adalah tingkat pencapaian pelaksanaan tugas pegawai berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai kinerja yang baik tentu bukanlah suatu hal yang mudah. Hal ini disebabkan banyaknya hal atau aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kinerja seorang pegawai baik itu aspek mekanisme organisasi, grup, karakteristik, individu, maupun individual 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.

Istilah kinerja berasal dari kata (*jobperformance*) atau kinerja actual yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang, biasanya diukur dalam berbagai bentuk tiga kriteria quality dan kualitas tingkat produk dan layanan.kinerja merupakan hasil atau hasil akhir yang biasanya diukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu kualitas dan kuantitas produk serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan.<sup>25</sup>

Menurut Wilson kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job performance*).<sup>26</sup>

Sedangkan menurut Simamora yang dikutip oleh Hamzah. B. Uno dan Nina Lamatenggo di dalam bukunya yang berjudul teori kinerja danpengukurannya kinerja adalah keadaan atau tingkat prilaku seseorang yang

---

<sup>25</sup> Syamsuddin, *Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekola*, Jurnal Al-Ta'dib. Vol 8 No. 2 (Juli-Desember 2015), h.26.

<sup>26</sup> Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:Erlangga, 2012),h. 231.

harus dicapai dengan persyaratan tertentu.<sup>27</sup>

Untuk mengetahui kinerja karyawan harus ditetapkan standar kinerjanya, Standar kinerja merupakan tolak ukur bagi suatu perbandingan antara yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan atau ditargetkan sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar kinerja dapat pula dijadikan bagian pertanggung jawaban terhadap apa yang telah dilakukan.

### 5. Indikator Kinerja

Indikator merupakan alat yang digunakan untuk menjelaskan mengenai suatu kondisi tertentu. Menurut Moeherionor (2012:109) indikator kinerja terdiri dari pelayanan yang tepat waktu, tingkat keterampilan karyawan sesuai dengan tugas pekerjaan, efektivitas sistem pelaporan keuangan, dan jumlah output, penentuan indikator kinerja dapat berbeda disetiap organisasi, namun setidaknya ada persyaratan umum untuk mengwujudkan suatu indikator yang baik dan ideal.<sup>28</sup>

Menurut Hadari Nawawi (2006:67), Indikator kinerja dalam melaksanakan pekerjaan dilingkungan sebuah organisasi atau pendidikan mencakup 5 unsur, yakni kuantitas hasil kerja yang dicapai, kualitas hasil kerja yang dicapai, jangka waktu mencapai hasil kerja tersebut, kehadiran dengan kegiatan selama hadir ditempat kerja, dan kemampuan bekerjasama. Menurut Moeheriono (2012:111), ada sembilan persyaratan untuk indikator yang baik dan

---

<sup>27</sup> Hamzah B Uno Dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2012),h. 62.

<sup>28</sup> Moeheriono. 2012, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Rev. Ed. Depok: Raja Grafindo Persada.

ideal tersebut adaah sebagai berikut:<sup>29</sup>

- a. Konsistensi, berbagai definisi yang digunakan untuk merumuskan indikator kinerja harus konsisten, tidak berubah-ubah baik antara priode waktu maupun antara unit organisasi.
- b. Kesesuaian, indikator kinerja seharusnya mempunyai daya banding secara layak dan tepat.
- c. Kejelasan, indikator kinerja harus sederhana, dapat didefinisikan secara jelas dan mudah dimengerti dan dipahami seluruh anggota organisasi.
- d. Kemampuan, pengukuran kinerja terhadap seorang manajer harus berdasarkan pada wilayah atau departemen yang dapat dikendalikannya.
- e. Kemungkinan, perumusan indikator kinerja bukan variable yang indenpeden dari lingkungan internal dan eksternal. Tetapi struktur organisasi, gaya manajemnen, ketidakpastian dan kompleksitas lingkungan eksternal harus dipertimbangkan dalam perumusan indikator kinerja.
- f. Kelengkapan, indikator kinerja harus dapat merefleksikan semua aspek perilaku yang cukup penting untuk pembuatan keputusan manajerial.
- g. Partner, indikator kinerja harus difokuskan pada faktor-faktor utama yang merupakan perwujudan keberhasilan dalam organisasi.
- h. Relevansi, berbagai penerapan membutuhkan indikator spesifik sehingga relevan untuk kondisi dan kebutuhan tertentu.

---

<sup>29</sup> Hadari Nawawi. (2006). *Evaluasi Dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan Dan Industry*. Yogyakarta: Gaja Mada University Press.

- i. Kelayakan, target-target kinerja harus merupakan harapan yang realistik dan dapat dicapai.

Dari indikator kinerja, tersebut maka dapat dilihat sejauh mana kinerja seseorang, atau dengan kata lain, indicator tersebut adalah untuk mengukur baik buruknya kinerja seseorang.

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.<sup>30</sup>

## 6. Peran Kepemimpinan Terhadap Kinerja

Pemimpin bertanggung jawab mewujudkan impian menjadi kenyataan sehingga pemimpin dikenal sebagai arsitek, ahli perencanaan, dan membangun masa depan organisasinya. Seorang pemimpin nantinya akan berada di tengah perimbangan 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:

- b. Pemilihan sasaran organisasi

Pemimpin menentukan bagaimana tujuan dan sasaran yang ingin dicapai

---

<sup>30</sup> Sartini, *Kinerja Tata Usaha Sekolah Menengah Kejuruan (Smk) PGRI Se DKI Jakarta*: Jurnal Sosial E-Kons, Voi, Ii, No, 3, Agustus, h 26.

setelah dilakukan perubahan dalam organisasi, serta visi yang dimiliki.

c. Penetapan uraian tugas

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

d. Penyusunan prosedur kerja

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

e. *Change agent* atau agen perubahan

Pemimpin bertanggung jawab 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.

f. *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.<sup>31</sup>

## 7. 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: 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
 

Meningkatkan rasa tanggung jawab, kesetiaan dan kejujuran pada karyawan<sup>32</sup>

### a. Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata *motif*, dalam bahasa inggris adalah motive atau motion, lalu motivation yang berarti gerakan atau sesuatu yang bergerak.

---

<sup>31</sup> Liosten Riana Roosida Uly Tampubolon, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta, Cv Andi Ofset, 2014), h. 107-109.

<sup>32</sup> Bennet, *Perencanaan Dan Pembinaan Tenaga Kerja Perusahaan*, (Jakarta: Pt Midas Surya Grafindo, 1994), h. 77-79.

Artinya sesuatu yang menggerakkan terjadinya tindakan, atau disebut dengan niat.

Salah satu tugas paling sulit yang dihadapi oleh berbagai macam lembaga atau organisasi yaitu tugas memotivasi karyawannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab kerjanya dengan baik. Hal yang paling penting bagi suksesnya setiap rencana guna memotivasi para karyawan adalah tingkat sampai di mana motivator-motivator yang ditunjukkan 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 realtif lama, 2 perilaku yang dimotivasi diarahkan kearah pencapaian tujuan, 3 ia merupakan perilaku yang muncul karena adanya sesuatu kebutuhan yang dirasakan<sup>33</sup>

Pada dasarnya, perbuatan manusia dapat dibagi tiga macam, yaitu perbuatan yang direncanakan, artinya digerakan oeh sesuatu tujuan yang akan dicapai, perbuatan yang tidak direncanakan, yang bersifat spontanitas, artinya tidak bermotif, dan perbuatan yang berada di antara dua keadaan, yaitu direncanakan dan tidak direncanakan, yang disebut dengan semi direncanakan.

Dorongan suatu tindakan yang muncul dalam diri manusia, terbagi atas

1. Dorongan alam dibawah sadar.
2. Dorongan alam tidak sadar dan alam sadar.

Dorongan alam dibawah sadar artinya suatu kesadaran yang tidak

---

<sup>33</sup> Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Pt Kencana Prenada Media Group, 2004), h. 345-346.

dapat di jangkau oleh alam sadar manusai. Keadaannya merupakan gejala kejiwaan yang telah dimiliki oleh manusia. Karena manusia tidak memiliki kemampuan memahami alam tidak sadarnya itu, tingkah laku manusia yang sesungguhnya adalah akibat adanya alam tidak sadar. Sebab tingkah laku yang bergerak mengikuti alam sadar merupakan keadaan yang bukan sesungguhnya. Alam tidak sadar dengan alam sadar dapat disatukan sebagaimana menyatukan energy alam bawah sadar dengan pengaruh faktor eksternal manusia, minalnya pengalaman. Motivasi atau dorongan sangat kuat dalam menentukan terwujudnya suatu perbuatan yang direncanagn. Dorongan itu dapat berupa imbalan atau adanya ancaman. Dorongan juga dapat terjadi sebagai bagian dari kesadaran jiwa yang di imbangi oleh harapan.<sup>34</sup>

Dengan demikian, pengertian motivasi adalah dorongan atau rangsangan yang dibutuhkan kepada seseorang agar memiliki kemauan untuk bertindak. Dorongan ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, minalnya dengan meningkatkan upah kerjanya, *reward*, dan imbalan yang merupakan bonus tertentu, aturan-aturan dan sanksi yang kerat bagi para pelanggar aturan, dan sebagainya. Motivasi dilakukan untuk tujuan berikut:

1. Merangsang seseorang untuk bekerja dengan baik.
2. Mendorong seseorang untuk bekerja lebih berprestasi.

---

<sup>34</sup> Hikmat, Drs., M.Ag. *Manajemen Pendidikan*. (Bandung:Pustaka Setia , 2009.), h. 271-273.

3. Mendorong seseorang untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab.
4. Meningkatkan kualitas kerja.
5. Mengembangkan produktivitas kerja.
6. Menaati peraturan yang berlaku.
7. Jera dalam melanggar aturan.
8. Mengarahkan perilaku untuk mencapai suatu tujuan.
9. Mempertahankan prestasi kerja dan bersaing secara sportif.

Dapat disimpulkan bahwa motivasi yaitu hakikat motivasi kerja adalah dorongan internal dan eksternal pada karyawan atau pun pada siswa yang sedang belajar untuk mengadakan perubahan tingkah laku. Tujuan motivasi adalah adanya hasrat dan keinginan untuk berhasil, adanya dorongan dan kebutuhan dalam belajar, adanya harapan dan cita-cita masa depan, adanya penghargaan dalam belajar, dan adanya lingkungan belajar yang memberikan peluang kondusif. Sehingga dengan begitu memungkinkan peserta didik dapat belajar dengan baik. tersebut merupakan bagian dari pengertian motivasi yang sesungguhnya. Dalam organisasi pendidikan, motivasi kerja sangat dibutuhkan demi kelancaran penyelenggaraan proses pembelajaran dan sebagainya. Motivasi untuk para karyawan atau guru dilakukan dengan memberikan dorongan tersebut.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Achmad Badaruddin, *Peningkatan Motivasi Belajar Dan Kerja Karyawan*, (Padang: Abe Kreatilinda 2015),h. 12-19.

## **b. Motivasi Kerja**

Motivasi kerja merupakan dorongan atau semangat yang timbul dalam diri seseorang atau pegawai untuk melakukan sesuatu atau bekerja, karena adanya dasar untuk memenuhi rasa puas serta memenuhi tanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan dan dilakukan dalam organisasi, seperti tanggung jawab, disiplin, pelayanan.

Ada beberapa motivasi kerja menurut Hasibuan Mengungkapkan bahwa:<sup>36</sup>

- a. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- b. Memberikan dorongan kerja karyawan.
- c. Memberi semangat kepada kerja karyawan.
- d. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- e. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- f. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

Dalam meningkatkan kesadaran manusia dan perkembangan hal-hal yang berhubungan dengan motivasi kerja yang harus diutamakan, yaitu sebagai berikut:

1. Kembali pada jati diri melalui pengalaman dimasa lalu.
2. Kebudayaan masa lampau lebih kuat dan menjamin keamanan manusia karna telah terpuji.
3. Perbanyak berterima kasih pada kebudayaan masa lampau dengan cara menjadikan paradig pendidikan bagi mentalitas manusia:
4. Nilai-nilai keagamaan sangat penting untuk mendorong manusia

---

<sup>36</sup> Hasibuan, Melayu, *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah*. Bumi Aksara, Jakarta, h. 2011.

mengembangkan jiwanya.

5. Akal merupakan alat yang terpenting dalam membentuk perilaku.

### **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.

## **8. Hal-hal Yang Mempengaruhi Kinerja**

### **a. 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.<sup>37</sup>

Salah satu keterampilan yang harus dimiliki seorang pemimpin dalam suatu organisasi adalah berkomunikasi secara efektif. Seorang pemimpin harus dapat menyampaikan informasi yang dapat dipahami dengan jelas agar para bawahan dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik. Pemimpin yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik dengan para bawahannya tentang pekerjaan-pekerjaan yang perlu untuk dilaksanakan akan menghadapi suatu kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Sebaliknya apa bila para bawahan tidak dapat berkomunikasi secara efektif dengan pimpinannya, maka akan menghadapi kesulitan dalam memperoleh informasi tentang pekerjaan yang akan dilaksanakannya. Oleh karena itu komunikasi sangat penting dalam organisasi maupun dalam suatu pekerjaan untuk mencapai tujuannya. Karna inilah yang merupakan tujuan dari komunikasi yaitu:

#### 1. Pengirim Mempunyai Ide

Langkah pertama dalam proses komunikasi adalah pengirim mempunyai ide. Langkah ini dilakukan sebelum terbentuk pesan yang akan disampaikan ke penerima pesan ide yang ingin disampaikan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kompleks pada diri pengirim, seperti suasana hati, latar belakang budaya, keadaan fisik, situasi, dan lain sebagainya. Setiap orang punya cara yang berbeda dalam menyampaikan pesan, tergantung bagaimana seseorang tersebut memakai suatu ide tersebut.

---

<sup>37</sup> Jessica Gani, *Pengaruh Hambatan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya*, Jurnal E-Komunikasi, Vol, 2, No, 1, 2014, h. 5.

## 2. Penyampaian Pesan Melalui Media Komunikasi

Pesan dapat disampaikan melalui media komunikasi seperti media komunikasi elektrik maupun non elektrik. Penyampaian komunikasi dapat dilakukan secara tertulis maupun secara lisan. Penyampaian komunikasi secara lisan sangat baik digunakan bila pesan yang disampaikan relative pendek. Namun pesan yang relative panjang baik digunakan secara tertulis. Oleh karena itu, dalam memilih saluran yang terbaik perlu diketahui sifat pesan yang disampaikan.

## 3. Komunikasi Tertulis

Komunikasi tertulis (*written communication*) merupakan salah satu bentuk penyampaian pesan melalui berbagai bentuk surat, memo, laporan berkala organisai, pengumuman dan alat lain yang digunakan untuk mengirimkannya melalui kata-kata atau symbol tertulis dalam komunikasi tertulis.

## 4. Komunikasi Lisan

Komunikasi lisan (*orld communication*) adalah bentuk komunikasi dalam penyampaian pesan yang dilakukan secara lisan. Dapat diketahui bahwa sebagai informasi dikomunikasikan secara lisan. Komunikasi lisan lebih efektif digunakan apabila pesan yang disampaikan adalah sederhana tidak memerlukan cacatan permanen, da jumlah audiens sedikit.

## 5. Komunikasi Umpan Balik

Tahap terakhir dalam proses komunikasi adalah umpan balik (*feed back*) umpan balik merupakan tanggapan (*respon*) penerima pesan atas pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan. Adanya umpan balik dalam proses

komunikasi bergantung pada hasil penafsiran pesan. Pesan yang dapat dipahami dengan baik oleh penerima pesan menimbulkan adanya respon, sebaliknya pesan yang sulit dipahami tidak akan direspon oleh penerima pesan sehingga tidak menimbulkan umpan balik atas pesan tersebut.

**b. 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 memberikan kepuasan tersendiri pada kebutuhan yang lebih tinggi.

**c. 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.

**d. Supervisi (*suvervition*)**

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.

#### e. **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.

#### f. **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.<sup>38</sup>

### B. **Pelayanan Prima (*Excellent Service*)**

#### 1. **Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima atau *excellent service* merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen/pelanggan. Harus memberikan *excellent service* yang memuaskan kepada para pelanggannya, karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke yang lainnya. Sebelum membahas lebih lanjut tentang *excellence service* ada beberapa pengertian tentang pelayanan prima atau *excellent service* antara lain:

Menurut kotler dalam sampara lukman yang dikutip oleh sinambela

---

<sup>38</sup> Jessica Gani, Jurnal Ekonomi Komunikasi. h, 32-33.

pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, selanjutnya “pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin, dan menyediakan kepuasan pelanggan”<sup>39</sup>

Secara sederhana pelayanan prima *excellent service* adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan prima (*excellent service*) dapat dipahami sebagai melayani lebih dari yang diharapkan, dengan memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, kuantitas, biaya, proses, dan kepuasan para pelanggan. Ada beberapa layanan prima yaitu:<sup>40</sup>

- a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa puas.
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat.
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan para pelanggan.
- d. Layanan prima adalah menepatkan pelanggan sebagai mitra.
- e. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk

---

5. <sup>39</sup> Sinambela, Dkk, Repormasi Pelayanan Public, (Jakarta:Pt. Bumi A Ksara, 2006),h. 4-

<sup>40</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*. h.8-9.

memberikan rasa yang puas.

### **1. Bentuk-bentuk Layanan Prima (*Excellent Service*)**

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 tercapai 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, penanda tangan dan Pengiriman kepada yang bersangkutan)<sup>41</sup>

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:

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

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

---

<sup>41</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Pt.Bumi Aksara, 2006), h. 190-191.

- b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat
- d. Keramah tamahan<sup>42</sup>

#### 4. Konsep Layanan Prima (*Excellent Service*)

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya konsep layanan prima berdasarkan faktor-faktor sikap attitude, perhatian (attention), tindakan (action), kemampuan (ability), penampilan (appearance), dan tanggung jawab (accountability).

##### a. Sikap (*Attitude*)

sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai. Beberapa sikap yang di harapkan seperti sikap yang memiliki rasa bangga terhadap pekerjaan yang dilakukan, mengabdikan kepada pekerjaan yang dilakukan, selalu menjaga citra baik sekolah dan lain-lain. Tentunya pada konsep sikap ini pegawai pelayanan harus memiliki pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaannya, memiliki kemampuan atau keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya, dan bisa berkomunikasi dengan baik. Dan yang harus diperhatikan juga pegawai harus

---

<sup>42</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Pt.Bumi Aksara, 2006), h. 195-197.

berpenampilan menarik dan sopan sesuai peraturan yang telah ditetapkan disekolah.<sup>43</sup>

b. Perhatian (*Attention*)

Sikap (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya yang meliputi mendengarkan dan memahami dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam konsep ini seperti mengucapkan salam saat memulai pembicaraan, bertanya apa saja yang diinginkan pelanggan, memahami keinginan pelanggan, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat serta harus menempatkan kepentingan pelanggan menjadi yang paling utama, karena pelanggan adalah raja.

c. Tindakan (*Action*)

Perhatian (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan. Dalam konsep tindakan, misalnya seorang pegawai pada bagian pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan pelanggan. Jika pelanggan sudah menunjukkan minatnya maka segera layani pelanggan tersebut bantuan yang mungkin

---

<sup>43</sup> Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 132-134.

dia butuhkan supaya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Beberapa bentuk pelayanan pada konsep ini misalnya seperti mencatat dalam pembuatan surat kurang mampu siswa yang di inginkan pelanggan, menegaskan atau mengecek kembali yang di pesan pelanggan, menyelesaikan tugas pelanggan, dan bisanya jika sudah melayani mengucapkan terimakasih kepada pelanggan.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja diketahui melaksanakan komunikasi yang efektif. Kemampuan abilities seseorang akan turun menentukan prilaku dan hasinya. Yang dimaksud kemampuan atau abilities ialah melekat pada diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik maupun mental yang ia peroleh lahir dan batin. Menurut Robert Kreiter (2005:185) kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik jasa maupun non fisik maupun merefleksikan kepercayaan diri dan kreadibilitas dari pihak lain. Penampilan sangat di perlukan untuk melakukan pelayan prima kepada para pelanggan, karena dengan

penampilan yang baik dapat meyakinkan pelanggan saat memberikan pelayanan. Misalnya sebagai resepsionis maka harus memiliki tutur kata yang baik, berpenampilan yang menarik, memiliki tubuh yang proporsional, dan lain-lain.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap berpihak kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan para pelanggan. Dan ketepatan waktu para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib, dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja yang baik. Dan bertanggung jawab dalam menggunakan peralatan kantor dengan baik. Sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan di kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki kerja yang baik dalam sebuah perkantoran.

g. Kesopanan dan Ramah

Pegawai yang melayani masyarakat atau pelanggan maka memerlukan sikap sopan-santun, sabar, dan tidak egois karena masyarakat pengguna jasa pelayanan berasal dari berbagai kalangan baik dari perbedaan tingkat ekonomi maupun tingkat status sosial.

h. Tepat Waktu dan Janji

Dalam pelayanan maka pegawai dalam melakukan tugasnya jika membuat janji dengan pelanggan harus di perhitungkan terlebih dahulu, apakah waktu dan janji tersebut bisa di tepati, misalnya mengadakan

pertemuan dengan pelanggan dalam waktu kurun waktu 3 hari maka harus dapat terpenuhi.

i. Kejujuran dan Kepercayaan

Dalam melakukan pelayanan harus memiliki aspek kejujuran dalam segala hal, baik itu jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Jika bersikap jujur maka petugas pelayanan dapat di percaya dari berbagai aspek misalnya dari segi perkataannya, sikapnya, dalam melakukan bekerja, dan lain-lain.

**5. Pentingnya Layanan Prima (*Excellent Service*)**

Pelaksanaan layanan istimewa atau pelayanan prima oleh pihak perusahaan terhadap para pelanggan baik itu yang ditunjukan untuk pelanggan intren maupun pelanggan ekstren mempunyai peran penting dalam dunia pendidikan atau duinia pendidikan demikian pula halnya bila pelayanan prima ini dijalankan dalam organisasi dan dalam lembaga pendidikan.

**6. Pelayanan dalam Pendidikan (*Excellent Service*)**

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 menarik calon siswa, maka lembaga harus dapat mengembangkan beberapa upaya dalam konteks pemasaran pendidikan. Ada beberapa pakar dibidang pendidikan 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:<sup>44</sup>

1. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan sesuatu sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Banyak hasil riset menunjukan bahwa keandalan 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.

---

<sup>44</sup> Nina Rahmaty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h. 3.

### 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.<sup>45</sup>

### 7. Upaya Penyediaan Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Secara teoritis tujuan pelayanan prima pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari ( Sinambela, 2007:6)

- a. Tranparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhka dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung

---

<sup>45</sup> Aniek Indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol. 16, No. 1, Maret 2011, h. 25-27

jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipas, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat atau pelanggan dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan, masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya, suku, ras, agama, golongan, status, sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan dalam lembaga 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.

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.<sup>46</sup>

## 8. Sistem Layanan Prima (*Excellent Service*)

Sistem layanan harus memiliki standar yang jelas. Standar pelayanan

---

<sup>46</sup> Mudasir, *Pengembangan Sumber Daya Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bireun*, Jurnal Ilmiah Didaktika, Vol. 16, No. 2, Februari 2016, h. 256-264.

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. Tujuan utama dalam pemberian.

### **C. Kepuasan Pelanggan Terhadap (*Excellent Service*)**

Kepuasan pelanggan susanto mengemukakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja sesungguhnya dengan harapan. Berdasarkan pendapat diatas kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan pola pikiran atau jasa tertentu, serta

berkenaan dengan kesepadanan dan ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Oleh pihak tata usaha. Kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa bila kinerja melebihi harapan akan timbul perasaan sangat puas, demikian juga sebaliknya pada kenyataan, terkadang yang disarankan dapat dibentuk oleh pengalaman yang dirasakan pada masa lampau, juga ada rekomendasi dari kerabat serta janji dan informasi dari berbagai media. Seorang pelanggan yang puas terhadap suatu pekerjaan yang diberikan oleh petugas pegawai tata usaha. Dengan kata lain, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari intraksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

### **1. Bentuk-bentuk Kepuasan Pelanggan (*Excellent Service*)**

Menurut Malayu Hasibuan bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan pengguna jasanya.

- a. Kecepatan, pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.
- b. Menurut Malayu Hasibuan bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan

nyaman sehingga memenuhi<sup>47</sup>kepuasan pengguna jasanya.

- c. Kecepatan, pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.
- d. keramahan, untuk menciptakan kerjasama yang baik keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.
- e. Ketepatan, pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- f. kenyamanan, suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta menerapkan pegguan jasa yang loyal.

#### **D. Kendala (*Excellent Service*)**

Adapun kendala kinerja tata usaha dalam lingkup *excellent service* yaitu:

1. Kurangnya tenaga ahli administrasi dalam mempelajari konsep keadministrasian
2. Adanya tenaga pendidikan yang tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan.
3. Kurangnya pengawasan dalam pelaksanaan tugas pelayanan adaministrasi
4. Sumberdaya manusia yang masih kurang.
5. Waktu kurangnya pemberian layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

---

<sup>47</sup> Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Ketiga, Penerbit : Elexmedia Komputindo, Jakakarta, 2006, h . 15.

6. Kurangnya pemahaman tata usaha terkait dengan *excellent service* di lembaga pendidikan.
7. Masih adanya layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen.
8. Masih adanya sarana dan prasarana yang tidak memadai.



### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang ilmiah, atau natural setting, sehingga metode naturalistik. Dalam penelitian kualitatif penelitian menggunakan instrument untuk pengumpulan data atau mengukur status variable yang diteliti, sedangkan dalam penelitian kualitatif, penelitian menjadi instrument. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau human instrument.<sup>48</sup>

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang dikemukakan pada saat penelitian dilapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. Jadi dalam penelitian kualitatif melakukan analisis data untuk membangun hipotesis. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna.

---

<sup>48</sup> Sugioyono, Memahami Penelitian Kualitatif, (Bandung: Alfabeta 2015), h. 1.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih sebagai lokasi yang ingin diteliti. Adapun dalam penulisan skripsi ini, lokasi penelitiannya adalah SMPN 18 TAKENGON KAB Aceh Tengah yang beralamat di Kampung Baru Angkup.

## **C. Subjek Penelitian**

Untuk memperoleh data di lapangan, penulis perlu menentukan subyek penelitian guna mendapatkan informasi selama penelitian di SMPN 18 TAKENGON. Adapun subjek penelitian menurut Suharsimi Arikunto adalah: berupa benda, hal atau orang. Sedangkan menurut Bambang Prasetyo dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kualitatif*, subjek penelitian merupakan: kasus atau orang yang diikutsertakan dalam penelitian tempat penulis mengukur variabel-variabel penelitiannya.<sup>49</sup>

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah untuk mengumpulkan data atau keterangan dalam suatu penelitian, data-data yang harus diambil sesuai dengan persoalan dan data tersebut adalah data-data yang ada hubungannya dengan penelitian.

### **1. Observasi**

Imam Suprayogo dan Tobrani menyatakan bahwa observasi adalah. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung dan

---

<sup>49</sup>Bambang Prasetyo Dkk., *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 158.

mendengar dalam rangka memahami, mencari jawaban, mencari bukti terhadap suatu fenomena dalam beberapa waktu tanpa mempengaruhi fenomena. Observasi dilakukan dengan cara merekam, memotret, mencatat fenomena tersebut guna penemuan data analisis. Yang akan menjadi sasaran dalam observasi ini adalah pelaksanaan kerjasama kinerja pegawai tata usaha dalam layanan pendidikan di SMPN 18 Takengon”

## 2. Wawancara

Wawancara menurut Rachmat Kriyantono merupakan: percakapan antara periset seseorang yang berharap mendapatkan informasi dan informan seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek.

Wawancara merupakan suatu pendekatan yang dilakukan dengan mengadakan komunikasi langsung dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disediakan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yang disusun secara terperinci. Wawancara di dalam penelitian ini akan penulis lakukan dengan kepala sekolah, guru, pegawai TU, dan siswa di SMPN 18 Takengon.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti bahan-bahan tertulis. Teknik ini digunakan ketika mengadakan penelitian yang bersumber pada tulisan baik itu berupa dokumen, table, dan sebagainya. Telaah dokumentasi merupakan salah satu teknik penting dalam suatu penelitian dengan mengumpulkan informasi yang telah ada pada lembaga terkait. Dalam penelitian ini peneliti menelaah dokumen, seperti profil sekolah, jumlah guru, jumlah siswa

dan sarana prasarana serta data-data lain yang menurut peneliti sebagai pendukung penelitian lain.

Adapun tujuan dari dokumentasi yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti mengenai pelaksanaan. Bagaimana bentuk kerjasama kinerja pegawai tata usaha dalam layanan pendidikan di SMPN 18 Takengon”

### **E. Teknik 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 dan penarikan kesimpulan.

#### **1. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Peneliti akan melakukan pengelompokan data, merangkumkan data-data mana yang penting dan tidak penting, karena tidak dapat dipungkiri apabila 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 SMPN 18 Takengon. Jika diperlukan untuk melengkapi pertanyaan penelitian. Semua ini peneliti lakukan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data, agar data yang di dapat 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 dan hasil yang didapat dilapangan 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-dokumen lainnya 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.

Analisis data adalah Mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta meningkatkan data sehingga mudah untuk dibaca<sup>50</sup> Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga teknik analisis data menggunakan triangulasi.

---

<sup>50</sup>Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005), h. 358.

Triangulasi adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data itu<sup>51</sup>

Denzin dalam Moleong membedakan empat macam triangulasi, diantaranya adalah: triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi teori<sup>52</sup>

Adapun uraian mengenai macam-macam triangulasi adalah sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber adalah penggunaan beragam sumber data dalam suatu penelitian.
- b. Triangulasi teori adalah penggunaan sejumlah perspektif dalam menafsir satu set data.
- c. Triangulasi metode adalah penggunaan sejumlah metode dalam suatu penelitian.

#### **F. Uji Keabsahan Data**

Pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan cara menggunakan beragam sumber data pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa sumber dalam pengumpulan data selain wawancara kepala sekolah, guru, pegawai TU, dan siswa di SMPN 18 Takengon. Langkah untuk melakukan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

---

<sup>51</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 330.

<sup>52</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, h. 331.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

SMPN 18 Takengon merupakan satu lembaga pendidikan yang beralamat di jalan Angkup-Belang Mancung Desa Wihni Durin Kecamatan Silih Nara Kabupaten Aceh Tengah, Status Kepemilikan: Pemerintah Pusat, SK Pendirian Sekolah 580/I107/Ad.89 Tanggal SK Pendirian sekolah 01-07-1989, Tanggal SK Izin Oprasional: 01-01-1910. Sekolah ini didirikan di area tana seluas 21350 M dan berada di lokasi yang tepat yakni berada di tepi jalan raya dan mudah dijangkau oleh kendaraan umum. Letak sekolah ini sangat strategis bersih dan nyaman sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung dengan nyaman. Adapun batas-batas wilayah yang mengelilingi sekolah SMPN 18 Takengon Aceh Tengah yaitu:<sup>53</sup>

- a. Sebelah Barat : berbatasan dengan kebun warga
- b. Sebelah Timur : berbatasan dengan Jalan.
- c. Sebelah Utara : berbatasan dengan kebun warga
- d. Sebelah Selatan : berbatasan dengan rumah warga

SMPN 18 Takengon Aceh memiliki sarana dan prasarana yang menunjang untuk kelangsungan proses belajar mengajar suasana yang terciptanya pun cukup kondusif dan nyaman banyak pepohonana yang mengelilingi sekolah. Tersebut yang membuat pemandangan menjadi lebih indah dan nyamana dimana semua pihak sekolah menjalin hubungan yang sangat baik

---

<sup>53</sup> Dokumentasi Profil Smpn 18 Takengon Aceh Tengah ,20 November 2019.

sehingga keadaan sekolah menjadi damai dan rukun yang menunjang proses belajar mengajar berjalan dengan lancar. SMPN 18 Takengon Aceh Tengah, hingga saat ini sudah dapat dipandang sebagai salah satu lembaga pendidikan yang sudah mendukung dalam pendidikan dan pengajaran.

### **1. Visi, dan Misi SMPN 18 Takengon Aceh Tengah**

#### **a. Visi Sekolah**

- 1) Berfikir cerdas, dan bertakwa serta berwawasan sosial budaya dengan menggalang potensi dan kewajiban.<sup>54</sup>

#### **b. Misi Sekolah**

- 1) Melaksanakan PMB secara efektif sehingga setiap siswa dapat berkembang secara optimal sesuai dengan potensi yang dimilikinya.
- 2) Membentuk siswa yang terampil dan mandiri.
- 3) Meningkatkan,keimanan. Dan ketakwaan.
- 4) Meningkatkan semangat dan prestasi kerja dengan disiplin, professional serta penuh rasa tanggung jawab.
- 5) Menciptakan kondisi belajar yang kondusif.
- 6) Meningkatkan wawasan dan kegiatan sosial budaya.
- 7) Meningkatkan peranserta masyarakat, orang tua,alumni untuk kegiatan sekolah.
- 8) Menata lingkungan sekolah.

---

<sup>54</sup> Dokumentasi Profil Smpn 18 Takengon Aceh Tengah ,20 November 2019.

### c. Tujuan Sekolah

- 1) Membiasakan generasi dan pemimpin yang beriman, bertakwa, cerdas, terampil dan sesuai dengan Akhlaqul Karimah.
- 2) Mengembangkan kemampuan ilmu pengetahuan dan Teknologi.

### 1. Identitas Sekolah

**Tabel 4.1:** Profil SMPN 18 Takengon Aceh Tengah tahun ajaran 2018/2019

1	Nama Sekolah	SMPN 18 TAKENGON ACEH TENGAH
2	NPSN	10102294
3	Jenjang Pendidikan	SMP
4	Status Sekolah	Negeri
5	Alamat Sekolah	Wihni Durin
	Luas Tanah	21350 M
	Luas Bangunan	280 M
	Sisa Tanah	19.855 M
	Kecamatan	Kec.Silih Nara R Y
	Kabupaten/Kota	Kab. Aceh Tengah
	Provinsi	Nongroe Aceh Darussalam
	Negara	Indonesia
	Kode Pos	24562
	Kelurahan	Wihni Durin

*Sumber Data: Dokumentasi SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.2018/2019*

## 2. Keadaan Siswa

Siswa SMPN 18 Takengon Aceh Tengah Jumlah keseluruhan peserta didik yang belajar di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah mulai dari kelas satu sampai kelas tiga berjumlah 130 orang yang terdiri dari:

- a) Murid laki-laki berjumlah 70 orang.
- b) Murid perempuan berjumlah 60 orang.

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2:** Keadaan Jumlah Siswa SMPN 18 Takengon Aceh Tengah tahun ajaran 2018-2019

No	Kelas	Banyak Jumlah Murid		Jumlah Keseluruhan
		Laki-laki	Perempuan	
1	I	21	23	44
2	II	20	20	40
3	III	29	17	46
Total		70	60	130

Sumber Data: Dokumentasi SMPN 18 Takengon Aceh Tengah. 2018/2019

## 3. Keadaan Pegawai/ Guru

**Tabel 4.3:** Jumlah Tenaga Pengajar SMPN 18 Takengon Aceh Tengah tahun ajaran 2018-2019

No	Nama Guru / Pegawai	Jabatan Guru	Gol / Ruang	Mata Plj Yang Diasuh
1.	Mahmuddin, Sos	Kepala Sekolah	IV/b	Sosiologi
2.	Patimah SAM, S.Pd	Wakakepek	IV/a	B. Inggris
3.	Siti ramlah, S.Pd	Guru Mapel	IV/a	Biologi
4.	Aris Toteles, S.Pd	Guru Mapel	IV/a	Matematika

5.	Abd Rahman,AMd	Guru Mapel	III/d	Ekonomi
6.	Hudnah,AMd	Guru Mapel	III/d	Biologi
7.	Rusmawati,S.Pd	Guru Mapel	III/d	Sejarah
8.	Kayani, AMd	Guru Mapel	IV/a	B.Indonesia
9.	Rahmalinawati,S.Pd	Guru Mapel	IV/b	Matematika
10.	Rumaini,S.Pd	-	III/c	Penjaskes
11.	YuliaTrisnawati,S.Pd	Guru Mapel	III/d	PPKN
12.	Romi ayu,S.Pd	Guru Mapel	GTT	Matematika
13.	Maryati Isk,S.Pd.I	Guru Mapel	GTT	Agama
14.	Saripudin AR,S.Pd	Guru Mapel	GTT	Agama
15.	Selamah,AMd	Guru Mapel	GTT	Fisika
16.	Salwani,S.Pd	Guru Mapel	GTT	PPKN
17.	Sasma ramadani,S.Pd	Guru Mapel	GTT	B.inggris
18.	Asmaniar,S.Pd	Guru Mapel	GTT	B.inggris
19.	Sulastri,S.Pd	Guru Mapel	GTT	Fisika
20.	Ayga maharani,S.Pd	Guru Mapel	GTT	Bimpen
21.	Reni faulia,S.Pd	Guru Mapel	GTT	B.Indonesia
22.	Aryandi nova,S.Pd	Guru Mapel	GTT	B.Indonesia

Sumber Data: Dokumentasi SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.2018/2019

#### 4. Keadaan Sarana dan Prasarana

Adapun sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan belajar mengajar di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah itu dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.4:** Sarana dan Prasarana SMPN 18 Takengon Aceh Tengah tahun ajaran 2018-2019

No	Jenis Sarana	Jumlah	Keadaan
1.	Ruang belajar	9	Baik
2.	Kursi murid	167	Baik
3.	Meja murid	167	Baik
4.	Meja pegawai	4	Baik
5.	Kursi pegawai	4	Baik
6.	Meja guru	21	Baik
7.	Kursi guru	21	Baik
8.	Lemari	4	Baik
9.	Kursi TU	1	Baik
10.	Kursi Ka.TU	1	Baik
11.	Kursi kepek	1	Baik
12.	Meja kepek	1	Baik
13.	Mesin ketik	3	Baik
16.	Perpustakaan	1	Baik
18.	Mushalla	1	Baik
19.	Lapangan upacara	1	Baik
20.	Papan nama	1	Baik
21.	WC.guru	1	Baik
21.	WC.murid	1	Baik
22.	Komputer	1	Baik
23.	Printer	1	Baik
24.	Infokus	1	Baik

Sumber Data: Dokumentasi SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.2018/2019

## B. Paparan Hasil Penelitian

Setelah mendapatkan surat izin penelitian, peneliti diperkenankan melakukan penelitian sampai batas waktu yang ditentukan. Peneliti mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung aktivitas yang berjalan di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah untuk memperoleh data peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Sekolah, Guru, Pegawai TU dan Siswa.

### 1. Kinerja Tata Usaha Dalam *Excellent Service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah

Dalam mencapai tujuan suatu lembaga pendidikan perlu adanya kinerja tata usaha dalam meningkatkan *Excellent Service*. Berdasarkan hasil pengumpulan data dilapangan, peneliti menemukan beberapa hal yang berhubungan dengan kinerja tata usaha dalam *excellent service*.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data penelitian yaitu kepala sekolah, pegawai tata usaha, guru, siswa, di SMPN 18 Takengon Aceh. Peneliti memperoleh data melalu wawancara yang melakukan dengan dialok secara lisan. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberi jawaban atas pertanyaan. adapun data yang dianalisis adalah. Kinerja tata usaha dalam *excellent service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah yang akan dijelaskan dalam hasil wawancara berikut:<sup>55</sup> Adapun hasil wawancara yang akan dibahas dengan pertanyaan-pertanyaan yang peneliti ajukan yaitu kepada kepala sekolah, pegawai tata usaha,

---

<sup>55</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

guru, dan siswa , yang berkaitan dengan kinerja tata usaha dalam *Excellent Service*.

Pertanyaan pertama yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah SMPN 18 Takengon Aceh Tengah Bagaimana pendapat bapak terhadap tanggung jawab kinerja pegawai tata usaha dalam *excellent service*?

G1 Kepala sekolah menjawab “Menurut saya bahwa kinerja tata usaha itu hal yang bersipat individual karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan berbeda-beda dalam melakukan tugasnya masing-masing kinerja karyawan tersebut dapat dilihat berdasarkan kemampuan diri karyawan masing-masing kemudian saya menjelaskan factor yang mempengaruhi kinerja yaitu: internal.pribadi minalnya kerja keras dari seorang karyawan tersebut”.<sup>56</sup>

G2 Guru menjawab “Menurut saya meningkatkan kinerja tata usaha pihak sekolah harus mengadakan pelatihan.bersama kepala sekolah. Melakukan kerjasama dengan guru kemudian menjalankan tersebut sebagaimana mestinya, serta melakukan musyawarah bagaimana meningkatkan kinerja pegawai TU tersebut”.<sup>57</sup>

G3 Pegawai TU menjawab “Menurut saya tugas saya sebagai pegawai TU yaitu tugas kami dalam segala bidang baik bekerja sama dengan kepala sekolah dan bersamaan guru kami mengerjakan tugas kami sendiri.minalnya tugas kami mulai menulis surat, menyalin, menghitung,memeriksa, memilah, mengolongkan atau menyatukan, menyimpan dan menyusun indeks, dan melakukan komunikasi antara guru-guru tersebut”.<sup>58</sup>

---

<sup>56</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019

<sup>57</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019

<sup>58</sup> Wawancara Denga Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

G4 Siswa menjawab Menurut siswa pegawai TU ini cukup baik akan tetapi terkadang disaat membuat surat pihak TU tidak melayani kami saat keruang TU karna sibuk dengan pekerjaan yang lain”.<sup>59</sup>

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah Menurut bapak apakah layanan yang diberikan oleh pegawai TU sudah baik.?

G1 Kepala sekolah menjawab “Menurut saya sudah, karena mereka sudah menjalankan tugasnya sebagai TU minalnya mereka sudah membuat surat masuk dan surat keluar dan lain-lain”.<sup>60</sup>

G2 Guru menjawab “Menurut saya, pegawai TU memberikan pelayanan baik kepada kami bisanya mereka merespon jika kami datang keruang TU dan melayani dengan baik”.<sup>61</sup>

G3 Pegawai TU menjawab “Menurut saya Iya, saya sebagai pegawai TU saya insyallah sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan”.<sup>62</sup>

G4 Siswa menjawab “Menurut siswa kami, kami sudah dilayani dengan baik sama pegawai TU”.<sup>63</sup>

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah Menurut bapak apakah bapak sering bekerja sama dengan bawahan bapak.?

---

<sup>59</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>60</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>61</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>62</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>63</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

G1 Kepala sekolah menjawab “Menurut kepala sekolah Iya,saya pasti sering bekerja sama karena kerja sama penting dalam menjalankan suatu tugas lembaga pendidikan danjika kerja sama tidak dilakukan maka suatu pendidikan tidak berjalan dengan efektif. membagikan tugas sesuai dengan tugas masing-masing”.<sup>64</sup>

G2 Guru menjawab “iya, kepala sekolah ada, bekerja sama dengan kami menurut saya dari adanya kerja sama maka aktifitas yang dilakukan oleh pihak sekolah akan berjalan dengan baik”.<sup>65</sup>

G3 Pegawai TU menjawab “Iya ada, minsalnya kerjasama yang dilakukan kepala sekolah melalui musyawarah dalam memecahkan suatu masalah yang ada dalam sekolah tersebut”.<sup>66</sup>

G4 Siswa menjawab ada, biasanya pihak sekolah mengadakan rapat.<sup>67</sup>

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah Bagaimana cara bapak memotivasi guru-guru dan peserta didik dalam *Excellent Service*.?

G1 Kepala sekolah menjawab “Menurut saya dengan cara mengajak dan membimbing kepada seluruh dewan guru yang berperan aktif dalam *Excellent Service*. Biasanya saya memotivasi yang saya lakukan pada saat selesai rapat dengan seluruh dewan guru sekolah, dan antara atasan bawahan dan jika terdapat suatu masalah saya mengarahkan dan memberikan solusi terhadap bawahan saya dan sebaliknya saya menerima saran dari bawahan saya”.<sup>68</sup>

---

<sup>64</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>65</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>66</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>67</sup> Wawancara Denga Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>68</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

G2 Guru menjawab “Menurut saya kepala sekolah selalu mendorong kami dalam kegiatan apa pun yang berlangsung dilingkungan sekolah terutama kegiatan dalam mengadakan acara olimpiade serta selalu memberikan semangat dan motivasi kepada kami dan kepada peserta didik yang berprestasi”.<sup>69</sup>

G3 Pegawai TU menjawab “Menurut saya kepala sekolah selalu memberikan arahan dan juga menyemangati saya dalam bekerja yaitu menyemangati dalam pembuatan surat masuk dan surat, keluar dan jika, terdapat masalah lain juga maka pihak sekolah ikut berperan dalam memecahkan suatu masalah tersebut”.<sup>70</sup>

G4 Siswa menjawab menurut saya kepala sekolah memotivasi kami selalu menyampaikan kepada kami rajin belajar dan kejar cita-cita<sup>71</sup>.  
Supaya dimasa yang akan datang kami bisa seperti orang-orang di TU memberikan pelayanan kepada semua orang”.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah  
Bagaimana cara bapak meningkatkan kinerja bawahan bapak.?

G1 Kepala sekolah menjawab “Saya memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti diklat, sosialisasi, serta saya melakukan komunikasi dua arah dan saya memberikan pengetahuan kinerja, yang

---

<sup>69</sup> Wawancara Denga Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>70</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>71</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

gunanya untuk meninjau kembali sejauh mana kemampuan mereka”.<sup>72</sup>

G2 Guru menjawab “Menurut saya Biasanya kepala sekolah memberikan pelatihan dan pengawasan kepada bawahanya. menurut saya meningkatkan kinerja salah satunya hal yang paling penting adalah yaitu berfikir positif dan mengikuti pelatihan”.<sup>73</sup>

G3 Pegawai TU menjawab “Menurut saya Iya, kepala sekolah menyuruh kami untuk mengikuti pelatihan dan sosialisai tentang system administrasi sekolah dan belajar secara mandiri dengan cara membuat pelatihan pada pegawai TU, dan berkomunikasi dua arah”.<sup>74</sup>

G4 Siswa menjawab “Menurut siswa setau kami biasanya bagian ketata usahan mengikuti rapat”.<sup>75</sup>

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah. Apakah bapak dalam bekerja melakukan kejujuran terhadap pegawai TU.?

G1 Kepala sekolah menjawab “Menurut saya sudah, saya sebagai kepala sekolah selalu menyampaikan sesuatu yang benar kepada seluruh bawahan dan saya tidak mau berlaku bohong kepada seluruh stap bawahan saya”.<sup>76</sup>

---

<sup>72</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>73</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>74</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>75</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah Pada Tanggal, 20 November 2019.

<sup>76</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

G2 Guru menjawab “Kami selalu berusaha memberikan pengakuan yang sejujurnya kepada setiap warga disekolah baik itu tentang kebaikan maupun tentang negative dalam hal pekerja. Disini kami saling memberikan arahan”.<sup>77</sup>

G3 Pegawai TU menjawab “Menurut say kejujuran dapat dikatakan baik apabila orang-orang memegang kekuasaan dapat memberikan kesan yang positif kepada guru, siswa, maupun masyarakat lainya”.<sup>78</sup>

G4 Siswa menjawab “Menurut siswa, yang saya tahu antara kepala sekolah dan pihak TU saling memberikan motivasi, kejujuran, dalam hal apa pun”.<sup>79</sup>

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah Bagaimana cara bapak mengetahui kepuasan kerja dari pegawai TU.?

G1 Kepala sekolah menjawab “Saya memberikan cara dengan memotivasi karyawan agar karyawan bisa mengembangkan potensi mereka dalam menyelesaikan pekerjaanya akan menjadi baik dan bagus”.<sup>80</sup>

G2 Guru menjawab “Menurut saya dengan cara melihat sejauh mana playanan yang diberikan oleh pegawai TU kepada kami. dalam tugas

---

<sup>77</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>78</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>79</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>80</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

TU apa bila mereka menjalankan tugasnya dengan baik maka kami sebagai pelanggan akan memiliki selaku kepuasan kerja dari pegawai TU”.<sup>81</sup>

G3 Pegawai TU menjawab “Menurut saya dengan cara memenuhi kebutuhan dari orang-orang yang memerlukan bantuan baik itu dalam pembuatan surat maupun yang lain halnya. Apa bila pelanggan memiliki kepuasan dari hasil yang kami lakukan maka. Disitu barulah kami memiliki kepuasan kerja dalam bekerja”.<sup>82</sup>

G4 Siswa menjawab “Menurut siswa kalau seandainya TU mengerjakan apa yang kami mau. Maka disitu pula kami memiliki kepuasan atas yang diberikn oleh orang-orang yang berada di ruang TU”.<sup>83</sup>

## **2. Kepuasan Pelanggan Terhadap *Excellent Service* Di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah**

Dalam dunia pendidikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, kepuasan merupakan tanggapan prasaan seseorang terhadap pengalaman yang didapat kenyataan dengan harapannya.

---

<sup>81</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>82</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>83</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

Kepuasan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perasaan pelanggan terhadap pengalaman yang didapat kenyataan, dengan harapannya, dan pelanggan tersebut akan merasa puas apabila apa yang diterima dengan kesesuaian harapannya dengan apa yang didapatkan oleh pelanggan tersebut.

Pertanyaan yang pertama diajukan peneliti kepada kepala sekolah Bagaimana penerapan kedisiplinan kerja yang bapak terapkan kepada tata usaha.?

G1 Kepala sekolah menjawab “Menurut saya sebuah lembaga pendidikan pasti harus berupaya menciptakan peraturan tata tertib disiplin baik itu kedisiplinan karyawan yang akan menjadi rambu-rambu yang harus dipenuhi oleh karyawan tersebut peraturan yang akan berkaitan dengan disiplin misalnya peraturan jam masuk, jam pulang, dan jam istirahat, peraturan tentang berpakaian, dan bertingkah laku, dalam bekerja, peraturan cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lainnya”.<sup>84</sup>

G2 Guru menjawab “Menurut saya bahwa peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan selama dalam pekerjaan berlangsung seperti. berpakaian sopan. Dan masuk tepat waktu jam yang telah ditentukan oleh kepala sekolah”.<sup>85</sup>

G3 Pegawai TU menjawab “Menurut saya kepala sekolah pasti menerapkan peraturan dalam bekerja demi tercapainya tujuan yang baik biasanya kepala sekolah menerapkam peraturan kerja mulai dari peraturan hadir ditempat kerja, waktu istirahat, dan jam waktu pulang”.<sup>86</sup>

---

<sup>84</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>85</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>86</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

G4 Siswa menjawab “Menurut siswa ada, biasanya peraturan tersebut sudah ditetapkan disekolah dan tugas kepala sekolah selalu mengingatkan bahwa adanya peraturan tersebut”.<sup>87</sup>

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah  
Bagaimana sikap bapak ketika melayani pelanggan pada jam istirahat bapak.?

G1 Kepala sekolah menjawab “Menurut kepala sekolah biasanya memang ada catatan dibagian TU atau di temple, tentang pemberitahuan kapan jam istirahat dan kapan waktunya melayani pelanggan. Harus bersikap ramah-tamah dan menjaga sopan.satu,kepada para bawahan.agar bawahan juga memberikan sikap yang baik kepada kita menurut saya sikap itu penting dimna pun kita berada bukan hanya di kantor”.<sup>88</sup>

G2 Guru menjawab “Menurut saya memberitahu tentang jam istirahat kepada pelanggan, karena karyawan juga mempunyai waktu istirahat dan beribadah waktu secukupnya bagi karyawan untuk melaksanakan ibadah”.<sup>89</sup>

G3 Pegawai TU menjawab Saya, tidak melayani pelanggan ketika jam istirahat saya karna cuman waktu saat itu saya istirahat dan tidak ada waktu lain.Kecuali sangat mendesak maka saya akan berusaha mengerjakan tugas yang menjadi kewajibab saya”.<sup>90</sup>

G4 Siswa menjawab “Menurut siswa biasanya pegawai TU tidak melayani kami ketika jam istirahatnya berjalan.pegawai TU menyampaikan kepada

---

<sup>87</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>88</sup> Wawancara Denga Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>89</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>90</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

kami ketika jam istirahat nya sudah sampai maka kami sudah bisa menjumpai pegawai TU tersebut”.<sup>91</sup>

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah Apakah bapak ada memberikan 5s ketika melayani pelanggan yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan, santun.?

G1 Kepala sekolah menjawab “Menurut saya ada, karna memberikan 5s itu ketika melayani pelanggan salah satu menciptakan kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan 5s tadi dengan adanya 5s maka pelanggan akan merasa lebih nyaman”.<sup>92</sup>

G2 Guru menjawab “Menurut saya iya, saya ada memberikan 5s ketika pelanggan datang ke ruang guru yaitu untuk mewawancarai kami,saya memberikan salam ketika pelanggan menjumpai saya dan saya sapa dengan baik ketika ke ruang TU”.<sup>93</sup>

G3 Pegawai TU menjawab “Menurut saya ada, saya memberikan 5s kepada pelanggan ketika pelanggan keruang TU untuk membuat apa yang dibutuhkan mereka.karna 5s tersebut karena penting dalam melayani pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas dengan apa yang diberikan oleh saya sebagai pegawai TU tersebut”.<sup>94</sup>

---

<sup>91</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>92</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>93</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>94</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

G4 Siswa menjawab “Menurut siswa setau kami ada,kami di layani dengan baik karena setiap apa yang kami butuhkan selalu pegawai TU memberikan senyuman yang baik, dan menyapa kami dengan cepat”.<sup>95</sup>

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah Apakah bapak sering memberikan semangat kerja kepada pegawai TU dalam menjalankan tugasnya di ruang TU.?

G1 Kepala sekolah menjawab “Menurut saya Iya, saya sering memberikan semangat kepada pegawai TU, untuk mengerjakan tugasnya supaya akan lebih baik kedepannya dan saya memberikan semangat kepadanya untuk lebih maju kedepannya dan saya tempatkan karyawan pada posisi yang tepat dan yang sesuai dengan keahliannya masing-masing atau keterampilannya”.<sup>96</sup>

G2 Guru menjawab “Menurut saya, saya sering memberikan dorongan kepada pegawai TU untuk melakukan pekerjaannya akan menjadi lebih baik dan untuk meningkatkan semangat kerja mereka yang maksimal mungkin”.<sup>97</sup>

G3 Pegawai TU menjawab M”enurut saya kepala sekolah dan guru-guru sering memberikan motivasi kepada saya mereka memberikan kesempatan untuk maju perlunya kesempatan untuk maju yaitu, berarti memberi

---

<sup>95</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>96</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>97</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan diri dalam penerimaan, tanggung jawab yang lebih besar tugas saya sebagai pegawai TU”<sup>98</sup>

G4 Siswa menjawab “Menurut siswa Saya kurang paham, tapi saya sering melihat mereka sering memberikan dorongan kepada orang-orang yang berada di ruang TU”.<sup>99</sup>

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah Bagaimana cara bapak memberikan kesetiaan kepada pegawai TU.?

G1 Kepala sekolah menjawab “Saya memberikan dengan cara memberikan waktu luang kepada setiap karyawan yang membutuhkan bantuan dari segi apa pun. Selanjutnya adanya kenyamanan yang diberikan oleh seluruh pegawai TU”.<sup>100</sup>

G2 Guru menjawab cara “Saya dengan memberikan perhatian kepada pegawai TU dalam melakukan suatu pekerjaan yang dia kerjakan dan dia lakukan serta adanya pelayanan yang baik yang dilakukan oleh pegawai TU kepada pelanggan yang membutuhkannya”<sup>101</sup>

---

<sup>98</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>99</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>100</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>101</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

G3 Pegawai TU menjawab “Menurut saya dengan cara kami memberikan kepuasan, kesopannya, dan keramahan kepada setiap pelanggan yang membutuhkan. Dengan begitu timbul lah rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi profesi kami sebagai TU. Dalam bekerja kita harus mencintai pekerjaan kita dengan begitu akan timbul rasa keinginan kita untuk setia kepada setiap yang dibutuhkan oleh orang lain”.<sup>102</sup>

G4 Siswa menjawab “Menurut siswa kami kurang tahu. Sepertinya orang-orang TU mengerjakan apa yang kami mau seperti membuat surat dan melayani kami dengan baik ketika kami datang ke ruang TU”.<sup>103</sup>

### **3. Kendala Dalam *Excellent Service* Di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.**

Dalam pelaksanaan *Excellent Service* kendala dapat didefinisikan sebagai segala suatu yang menghambat suatu sistem untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi. Kendala adalah rintangan dan halangan suatu penghambat dalam pendidikan.

Adapun hasil wawancara akan dibahas dengan pertanyaan-pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah, guru, pegawai TU, dan siswa di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah yang berkaitan dengan kendala-kendala yang di hadapi sekolah dalam *Excellent Service*.

Pertanyaan yang pertama diajukan peneliti kepada kepala sekolah kepala Apakah sarana dan prasarana yang ada disekolah cukup memadai bapak.?

---

<sup>102</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>103</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 Novemver 2019.

G1 Kepala sekolah menjawab “Menurut saya di SMPN 18 Takengon, ini masih banyaknya kurangnya sarana dan prasarana yaitu seperti lab komputer, dan bangunan sekolah, parkir kereta, dan lain-lain”.<sup>104</sup>

G2 Guru menjawab “Menurut saya masih banyak kurangnya sarana dan prasarana di sekolah ini”<sup>105</sup>

G3 Pegawai TU menjawab “Menurut saya masih banyak kurangnya tentang sarana dan prasarana di SMPN 18 Takengon ini yaitu kurangnya komputer dan kurangnya jaringan, internet sehingga dengan kurangnya sarana dan prasarana tersebut maka semua pekerjaan saya sebagai pegawai TU akan terhambat”.<sup>106</sup>

G4 Siswa menjawab “Menurut siswa sekolah kami masih banyak kurangnya infokus karena infokus tidak ada di ruangan belajar kurangnya lab komputer, dan kurangnya lapangan parkir dan lapangan bola voli”.<sup>107</sup>

Pertanyaan yang pertama diajukan peneliti kepada kepala sekolah kepala Menurut bapak apa yang menyebabkan pegawai TU kurang pemahaman terhadap *Excellent Service*.?

---

<sup>104</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>105</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>106</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>107</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

G1 “Menurut kepala sekolah 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, yang tiba-tiba kurang bersahabat”.<sup>108</sup>

G2 Guru menjawab Menurut saya masih adanya, kendala yang sering saya lihat 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. Adapun kekurangan yaitu kurangnya pemahaman terhadap pengelolaan sekolah”.<sup>109</sup>

G3 Pegawai TU menjawab “Menurut saya ada, kendala yang kami hadapi seperti: Durasi waktu yang singkat dengan beban kerja yang lebih besar dan lebih banyak, 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 dan ketika sedang mengerjakan tugas yang satu, ada pekerjaan yang lain”.<sup>110</sup>

G4 Siswa menjawab “Menurut siswa kami dalam pembuatan surat kami selalu memintak bantuan kepada TU apabila kami memiliki kendala dalam surat. Dan meeka berupaya membantu kami dalam pembuatan surat tersebut”.<sup>111</sup>

---

<sup>108</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>109</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>110</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>111</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti kepada kepala sekolah kepala Apakah bapak melayani bawahan bapak ketika memberikan masukan kepada bapak.?

G1 “Kepala sekolah menjawab iya, saya menerima masukan dari bawahan saya ketika pelanggan kurang mendapatkan pelayanan dari pegawai TU”.<sup>112</sup>

G2 Guru menjawab “Menurut saya iya, biasanya kalau terdapat permasalahan maka pihak sekolah bermusyawarah dalam memecahkan masalah tersebut seperti kurangnya pelayanan kepada pelanggan”.<sup>113</sup>

G3 Pegawai TU menjawab “Menurut saya iya, pendidikan dan kependidikan saling memberi saran dan pendapat”.<sup>114</sup>

G4 Siswa menjawab “Menurut siswa Iya kami masing kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai TU kepada kami”.<sup>115</sup>

Banyaknya kendala yang dihadapi pada saat melakukan kinerja tidak semangat para pegawai melakukan tugasnya. Selama melakukan penelitian, peneliti melihat bahwa setiap kali pegawai TU menghadapi kendala, atasan selalu

---

<sup>112</sup> Wawancara Dengan Kepala Sekolah Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>113</sup> Wawancara Dengan Guru Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>114</sup> Wawancara Dengan Pegawai Tu Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

<sup>115</sup> Wawancara Dengan Siswa Smpn 18 Takengon Aceh Tengah, Pada Tanggal 20 November 2019.

memberikan arahan dan solusi yang baik kepada para pegawai untuk memecahkan kendala yang dihadapi yang harus dilakukan dan membagi tugas dengan pegawai lainnya agar semua tugas dapat dikerjakan dengan mudah dan sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh kepala sekolah.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan penelitian di atas yang penulis lakukan mengenai kinerja tata usaha daalam *Excellent Service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah. Maka hasilnya dapat dibahas sebagai berikut:

#### **1. Kinerja Tata Usaha Dalam *Excellent Service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.**

Kinerja tata usaha dalam *Excellent Service* dilakukan denga beberapa aspek yaitu Tanggung jawab, Pelayanan, Kerja sama, Motivasi, Umpan balik, Minat kerja, Kejujuran, dan kepuasan kerja.

- a. Kinerja tata usaha dari segi aspek tanggung jawab pegawai tata usaha *Excellent Service* yaitu untuk dapat meningkatkan kinerja tata usaha pihak sekolah harus selalu mengadakan pelatihan kemudian adanya musyawarah antara pihak sekolah dengan karyawan TU.

Menurut Amstrong dan baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi suatu lembaga atau organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.<sup>116</sup>

---

<sup>116</sup> Amstrong ,*Perpormance Management*.

Kinerja tata usaha dari segi tanggung jawab	1.Pelatihan 2.Musyawarah
---	-----------------------------

- b. Kinerja tata usaha dari segi layanan pegawai tata usaha di sekolah sudah menjalankan tugasnya sebagai TU misalnya mereka sudah membuat surat masuk dan surat keluar. Pegawai TU memberikan pelayanan yang baik biasanya merespon jika kami datang keruang TU dan mela surat masuk dan surat keluar.yani dengan baik.

Menurut 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 efektif.<sup>117</sup>

Kinerja tata usaha dari segi layanan	surat masuk dan surat keluar.
--------------------------------------	-------------------------------

- c. Adapun bentuk kerja sama antara kepala sekolah dan pegawai tata usaha yaitu memberikan kerja sama kepada bawahan nya karena bekerja sama itu penting dalam menjalankan suatu tugas lembaga pendidikan dan jika kerja sama tidak dilakukan maka suatu pendidikan tidak berjalan dengan baik dengan adanya kerja sama maka aktifitas yang dilakukan akan berjalan

---

<sup>117</sup> Chaizi Nassucha, *Reformasi Administrasi Public*, h. 107.

dengan lancar untuk mencapai tujuan bersama misalnya kerja sama dilakukan dengan bermusyawarah, dan mengadakan rapat.

Menurut Abdulsyani kerja sama adalah suatu bentuk proses sosial, dimana didalamnya terdapat aktifitas tertentu yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan bersama dengan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing.<sup>118</sup>

Kinerja tata usaha dari segi bentuk kerja sama	Bermusyawarah dan mengadakan rapat
--	------------------------------------

- d. Dalam memberikan motivasi guru-guru dan peserta didik dalam *Excellent Service* selalu saling memberi motivasi seperti halnya mengajak dan membimbing seluruh dewan guru mengarahkan dan memberikan solusi terhadap bawahan karena motivasi itu penting dalam suatu pekerjaan yang kita jalankan dengan adanya dorongan dan penyemangat maka suatu masalah akan bisa terselesaikan dengan baik di lingkungan sekolah tersebut.

Ada beberapa motivasi kerja menurut Hasibuan mengungkapkan bahwa.<sup>119</sup>

- a. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- b. Memberikan dorongan kerja karyawan.
- c. Memberi semangat kepada kerja karyawan.
- d. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.

<sup>118</sup> Abdulsyani, *Sosiologi Skematika, Teori, Dan Terapan*, h. 156.

<sup>119</sup> Hasibuan, Melayu, *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah*.

- e. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- f. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

Kinerja tata usaha dari segi motivasi	Dorongan dan penyemangat
---------------------------------------	--------------------------

- e. Dalam meningkatkan kinerja kepala sekolah dari segi umpan balik dalam memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti , pelatihan, dan sosialisasi, dengan memberikan pelatihan dan pengawasan kepada bawahan dengan cara membuat pada pegawai TU dan berkomunikasi dua arah antara kepala sekolah dan pegawai TU.

Menurut Herny Simamora mengemukakan bahwa kinerja seseorang pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target, atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.<sup>120</sup>

Kinerja tata usaha dari segi umpan balik	1. Pelatihan 2. Sosialisai 3. Pengawasan
--	--

- f. Dalam meningkatkan minat kerja karyawan TU pihak sekolah Saling menghargai, saling memberikan motivasi antara satu dengan yang lainnya dan saling memberikan arahan antara atasan dan bawahan.

Menurut Hurlock dan Rahmati mengartikan minat kerja adalah sebagai sumber motivasi yang akan mengarahkan seseorang pada apa yang akan

---

<sup>120</sup> Herny Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

mereka lakukan bila diberi kebebasan untuk memilihnya. Bila mereka melihat sesuatu itu mempunyai arti bagi dirinya, maka akan tertarik terhadap sesuatu itu yang pada akhirnya nanti akan menimbulkan kepuasan bagi dirinya.

Kinerja tata usaha dari segi minat kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saling menghargai,</li> <li>2. saling memberikan motivasi</li> </ol>
--	--

- g. Sekolah dalam melakukan pekerjaan selalu bersikap kejujuran terhadap pegawai TU. Karena kejujuran dapat dikatakan baik apa bila orang-orang yang memegang kekuasaan dapat memberikan kesan yang positif dan memberikan pengakuan yang sejujurnya kepada setiap kebaikan maupun tentang negative dan tidak boleh berlaku bohong kepada seluruh staf bawahan yang berada disekolah.

Menurut Nurla Isna Aunillah kejujuran adalah nilai kebaikan sebagai sifat positif dan negative yang akan di terima sama orang dimanapun berada dan kapanpun berada. Kejujuran adalah kunci untuk membangun kepercayaan, sebaliknya, berbohong dapat menghancurkan kehidupan seseorang.<sup>121</sup>

---

<sup>121</sup> Nurla Isna Aunillah, *Pengaruh Jujur Dan Bohong Bagi Kesehatan*, (Jogjakarta, Diva Press, 2012), h. 11.

Kinerja tata usaha dari segi kejujuran	Berlaku jujur dari aspek apapun
--	---------------------------------

- h. Dalam mengetahui kepuasan kerja dari pegawai TU yaitu dengan cara memenuhi kebutuhan dari orang-orang yang memerlukan bantuan baik itu dalam pembuatan surat maupun yang lain.

Menurut Robbins mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, pekerjaan menuntut intraksi dengan rekan kerja dan atasan, mengkituti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja. Kepuasan kerja adalah berpangkal dari berbagai aspek kerja seperti upah, kesempatan promosi, dan rekan kerja.

Kinerja tata usaha dari segi kepuasan kerja	Memenuhi kebutuhan dari pelanggan dan memerlukan bantuan dalam pembuatan surat.
---	---

Dalam melakukan suatu pekerjaan dalam bidang tata usaha dibutuhkannya kinerja dalam *excellent service* yaitu harus adanya tanggung jawab dalam melakukan suatu pekerjaan. selanjutnya suatu pekerjaan harus memberikan pelayanan yang baik, biasanya dengan merespon pelanggan ketika datang ke ruang tata usaha harus melayaninya dengan baik. Dan dalam suatu pekerjaan harus bekerja sama dengan atasan dan bawahan dengan adanya kerja sama yang kita lakukan maka suatu pendidikan akan berjalan dengan baik dan dengan adanya kerja sama maka aktifitas yang dilakukan akan berjalan dengan lancar.

Dalam memberikan motivasi kepada para pegawai dalam suatu pekerjaan yang dijalankan dengan adanya dorongan dan penyemangat maka suatu masalah akan bisa terselesaikan dengan baik di lingkungan sekolah. Dengan adanya minat kerja maka karyawan tata usaha akan lebih giat bekerja dalam bidang yang iya punya. Dalam suatu pekerjaan harus mempunyai sikap kejujuran antara atasan dan bawahan karena kejujuran itu penting dalam segala hal. Dalam bekerja harus berusaha dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan agar pelanggan merasa senang.

## **2. Kepuasan Pelanggan Terhadap *Excellent Service* di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah**

Kepuasan pelanggan terhadap *excellent service* dapat dilakukan dengan beberapa aspek yaitu Disiplin, Prilaku, Santun dan Salam, Semangat kerja, Kesetiaan.

- a. Dalam penerapan kedisiplinan kerja yang diterapkan pada pegawai taat usaha yaitu adanya kedisiplinan seperti berpakaian sopan dan masuk kerja tepat waktu pada jam yang telah ditentukan oleh kepala sekolah. Dan kedisiplinan adalah peraturan yang paling utama dalam lembaga pendidikan. Biasanya disetiap sekolah menerapkan peraturan, tepat waktu dalam bekerja, istirahat, pulang tepat waktu yang telah ditetapkan. Dan disiplin menunjukan tingkah laku dalam bekerja dan berhubungan dengan unit kerja lain.

Menurut Maman Rachman (tulus tu'u) mengatakan bahwa disiplin sebagai upaya mengendalikan diri dan sikap mental individu atau

masyarakat dalam mengembangkan kepatuhan dan ketaatan terhadap peraturan dan tata tertib berdasarkan dorongan dan kesadaran yang muncul dari dalam dirinya.<sup>122</sup>

Kinerja tata usaha dari segi disiplin	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpakayan sopan</li> <li>2. Masuk kerja tepat waktu</li> <li>3. Pulang kerja tepat waktu</li> </ol>
---------------------------------------	--

- b. Sikap sekolah dalam melayani pelanggan dapat dilakukan dengan cara berperilaku atau bersikap ramah-tamah dan menjaga sopan, satun, kepada para bawahan agar bawahan juga memberikan sikap yang baik karena berperilaku yang baik itu penting dan sikap yang baik itu penting dimana pun kita berada bukan hanya di kantor saja. Dan jika melayani pelanggan ketika jam istirahat berjalan. Maka harus menyampaikan dengan prilaku yang baik kepada pelnggan.

Menurut Sunariyo sikap adalah kecendrungan bertindak dari individu, berupa respon tertutup terhadap setimulus atau pun objek tertentu. Sedangkan menurut NotoAtmodjo<sup>123</sup> sikap adalah reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap stimulus dan objek.

<sup>122</sup> Tu'u, *Peran Disiplin Pada Prilaku Dan Prestasi Siswa* ( Jakarta:Grasindo, 2014)

<sup>123</sup> Notoatmodjo, *Sowekidjo, Ilmu Prilaku Kesehatan* (Jakarta:Rineka Cipta 2010)

Kinerja tata usaha dari segi prilaku	Bersikap ramah-tamah dan menjaga sopan satu
--------------------------------------	---

- c. Sekolah dalam melayani pelanggan selalu memberikan sopan, santun, sapa senyum dan salam, ketika pelanggan datang untuk menjumpai.

Menurut Ajad Sudrajat (ed. Darmiyati Zucdi,) proses yang efektif untuk membangun budaya sekolah adalah dengan melibatkan dan mengajak semua pihak yang bersangkutan untuk kepentingan bersama-sama dalam memberikan komitmen. Keyakinan utama dari pihak sekolah harus dipokuskan pada usaha-usaha untuk menanamkan keyakinan, nilai, norma, dan kebiasaan-kebiasan yang merupakan harapan setiap pemimpin sekolah, guru, karyawan TU.

Kinerja tata usaha dari segi Santun dan Salam	Memberikan 5s
---	---------------

- d. Dalam memberikan semangat kerja kepada pegawai tata usaha, kepala sekolah memberikan semangat kerja kepada pegawai yaitu dengan cara memberikan motivasi untuk mengerjakan tugasnya dengan baik supaya akan lebih baik lagi kedepanya dan memberikan dorongan untuk melakukan pekerjaan.

Menurut Purwanto semangat kerja adalah sesuatu yang membuat orang-orang senang mengapdi kepada pekerjaanya dimana kepuasan, bekerja dan hubungan-hubungan kekeluargaan yang menyenangkan menjadi bagian dari semangat kerja. Semangat juga merupakan reaksi emosional dan

mental dari seseorang terhadap pekerjaannya. Semangat kerja mempengaruhi kuantitas dan kuantitas seseorang.

Sedangkan menurut Hasibuan semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal.<sup>124</sup>

Kinerja tata usaha dari segi semangat kerja	1. Memberikan dorongan 2. Memberikan motivasi
---	--

- e. Dalam memberikan kesetian kepada pegawai taat usaha dengan cara memberikan perhatian dan waktu luang kepada setiap karyawan membutuhkan bantuan dari segi apa pun. Dengan begitu akan timbul dengan sendirinya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan kita untuk selalu setia dalam melayani setiap keinginan orang yang membutuhkan. Kesetian merupakan suatu tingkah laku yang di ulang-ulang yang kemudian menjadi kebiasaan dan akhirnya menjadi sebuah sifat yang memiliki bnetuk menetap. Hal ini disebut suatu struktur mental, suatu kesimpulan yang diambil dari tingkah laku yang dapat diamati.<sup>125</sup>

Kinerja tata usaha dari segi kesetian	Memberikan perhatian dan waktu luang
---------------------------------------	--------------------------------------

---

<sup>124</sup> Hasibuan, H, *Malayu, Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta:Bumu Aksara 2001)

<sup>125</sup> Sadarjoen,*Komplikmarital(Bandungrefikaaditama)*, h.117.

Dalam memberikan kepuasan pelanggan terhadap *Excellent Service* dapat dilakukan dengan beberapa aspek yaitu. Disiplin, Prilaku, Santun dan Salam, Semangat kerja, Kesetian. Dalam memberikan kepuasan kerja, terlebih dahulu harus memiliki sikap yang baik terhadap pelanggan. Agar mereka merasa dilayani dengan apa yang kita berikan kepada mereka. Harus mampu disiplin ditempat kerja seperti masuk kerja tepat waktu pada jam yang telah ditentukan.

Hadirnya kita ditempat kerja tepat waktu maka semua urusan pelanggan bisa terselesaikan dengan cepat. Dalam bekerja harus bersikap ramah-tamah dan menjaga sopan, satun, kepada para pelanggan agar pelanggan juga memberikan sikap yang baik kepada kita karena berperilaku yang baik itu penting dan sikap yang baik itu penting, melayani pelanggan dengan baik dan dengan hati yang tulus. Dalam bekerja harus memberikan kesetian kepada para pelanggan dengan cara memberikan perhatian dan waktu luang kepada setiap pelanggan yang membutuhkan bantuan dari segi apa pun. Dengan begitu akan timbul dengan sendirinya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan.

### **3. Kendala Dalam *Excellent Service* Di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.**

Kendala dalam *excellent service* dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu. Sarana dan prasaran, kurangnya pemahaman, kurangnya layanan.

- a. Sarana dan prasarana yang ada disekolah masih ada yang kurang seperti kurangnya komputer di ruang tata usaha dan kurangnya jaringan internet sehinggalan dengan kurangnya sarana dan prasarana tersebut maka semua pekerjaan pegawai tata usaha akan terhambat. Masih kurangnya infokus karena inpokus tidak ada diruangan belajar kurangnya lab dan kurangnya lapangan parkir dan lapangan bola voli.

Menurut Sri minarti sarana pendidikan adalah perlengkapan yang secara langsung dipergunakan untuk prosese pendidikan, seperti meja kursi komputer. Sedangkan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalanya proses pendidikan, seperti gedung halaman.<sup>126</sup>

Kinerja tata usaha dari segi sarana dan prasarana	Kurangnya komputer di ruang tata usaha dan kurangnya jaringan internet.
---	---

- b. Ada beberapa faktor yang menyebabkan kurangnya pemahaman kerja diantaranya terhadap pelayanan yang kurang diberikan kepada pelanggan. Durasi waktu yang singkat dengan beban kerja yang lebih besar dan lebih banyak listrik padam saat mengerjakan tugas.

Menurut kamus besara bahasa Indonesia pemahaman adalah proses, cara, perbuatan memahami atau memahamkan yang diartikan sebagai proses pembelajaran yang diikuti hasil belajar sesuai dengan tujuan pembelajaran sedangkan menurut Suharsimi pemahaman adalah bagaimana seseorang dapat membedakan, menerka, menyimpulkan, dan memperbaiki suatu pekerjaan.<sup>127</sup>

Kinerja tata usaha dari segi kurangnya pemahaman	Durasi waktu yang singkat dengan beban kerja yang lebih besar dan listrik padam pada saat sedang bekerja.
--	---

- c. Adanya permasalahan terhadap kurangnya layanan sekolah maka dilakukan bermusyawarah dalam memecahkan masalah tersebut seperti kurangnya pelayanan kepada pelanggan. Pendidik dan tenaga kependidikan saling memberikan saran dan pendapat.

---

<sup>126</sup> Sriminarti, *Manajemen Sekolah :Mengelola lembaga Pendidikan Secara Mandiri*(Yogyakarta:-Ruzz Media, 2011),h. 251.

<sup>127</sup> Suharsimi, *Dasara-Dasar Eveluasi Pendidikan* (Jakarta:Bumu Aksara, 2009), h. 87.

Menurut Keputusan Menteri Pendayaa Gunaan Peraturan Negara No 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per undang-undangan.

Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasara sesuai deng hak-hak dasar setiap warga negara ataupun penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayana daministrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait denga kepentingan bersama.

Kinerja tata usaha dari segi kurangnya layanan	Bermusyawarah dan saling memberikan pendapat
--	--

Kendala dalam menjalankan *excellent service* diantaranya sarana dan prasarana yang masih kurang. Seperti kuranga komputer di ruang tata usaha dan kurangnya jaringan internet dan kurangnya infokus. Kendala selanjutnya kurangnya pemahaman kerja diantaranya terhadap pelayanan yang kurang diberikan kepada pelanggan. Durasi waktu yang singkat dengan beban kerja yang lebih besar dan terjadinya pemadaman listrik pada saat jam kerja. Dalam menanggulagi kendala-kendala yang ada. Maka seluruh masyarakat sekolah mengadakan suatu musyawarah dalam memecahkan masalah yang terjadi di sekolah tersebut. Antara bawahan dan atasan selalu memberikan motivasi ataupun dorongan.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian diatas mengenai kinerja tata usaha dalam *excellent service*, dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja pegawai tata usaha yang dilakukan sudah maksimal, karena terdapat banyak cara yang dapat dilakukan dalam peningkatan kinerja pegawai tata usaha khususnya dalam memberikan layanan yang baik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kinerja, yang baik dengan layanan yang diberikan.
2. Pegawai tata usaha SMPN 18 Takengon Aceh Tengah telah menunjukkan kerja yang baik dalam memberikan layanan, untuk kepuasan pelanggan guru, murid atau pihak lainya yang berkepentingan. Misalnya, mengerjakan tugas dan permintaan sesuai dengan apa yang di instruksikan, telah memberikan sikap yang menyenangkan, ramah melayani dan sesuai dengan waktu apabila diperlukan.
3. Kendala-kendala yang dihadapi pada saat melakukan kinerja dalam memberikan layanan, kendala yang dihadapi pegawai seperti, kurangnya sarana dan prasarana dan kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi konsumen, banyaknya beban kerja yang dijalankan dengan waktu yang sedikit pada saat pegawai tata usaha menjelaskan apa yang mereka butuhkan.

## **B. Saran**

1. 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.
2. Menjalankan kegiatan dalam bidang ketata usahaan tidaklah mudah, pegawai haruslah memiliki keahlian lebih dalam melakukan kinerjanya terlebih dahulu dalam pekerjaan yang di lakukan pegawai berhubungan dengan surat menyurat dan selalu berhadapan dengan teknologi yang mendukung pekerjaannya, meningkatkan kinerjanya agar tugas yang di jalankan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah di tetapkan.
3. 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.
4. Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian ada beberapa hal yang di sarankan sebagai berikut: (a) Kepala SMPN 18 Takengon Aceh Tengah untuk berusaha menambah karyawan baik PNS maupun honorer dengan kualifikasi sesuai dengan pekerjaan yang ada dan mengikuti pelatihan kepada karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja, (b) kepada staf tata usaha

SMPN 18 Takengon Aceh Tengah untuk dapat terus meningkatkan pemahaman kinerja bidang ketata usahaan melalui pendidika dan pelatihan serta magang pada lembaga yang mempunyai keahlian dalam pelayanan *excellent service* (c) kepada peneliti akan datang dapat memfokuskan dalam aspek lain dalam penelitian manajemen kinerja kepala sekolah dalam bidang ketata usahaan yang belum peneliti teliti dalam penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Taman “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”.  
Jurnal Nominal, Vol . II No. I, 2013.
- Ayu Agustina, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Pelayanan Pendidikan*, Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh, 2017.
- Rahmati *Manajemen Tata Usaha* Universitas Islam Negeri Banda Aceh, 2017.
- Linda *Kinerja Pegawai Tata Usaha Di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017.
- Heri Sulistianto *Pengelolaan Excellent Service Di Sekolah Menengah Kejuruan*. SMK Negeri 2 Wonogiri, 2017.
- Robet L Marthis, Dan Jackson, Jhon H. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: Selemba Empat, 2002.
- Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta:STIE YKPN. 2001.
- Anwar Prabarur Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan* Bandung:Pt Remaja Rosda Karya,2010.
- Sigit Purnomo, *Pengertian Tata Usaha*, Juni 2010, Diakses Pada Tanggal 2 Februari 2017 Dari Situs: Daryanto, *administrasi pendidikan*, Bandung:Rineka Cipta,2006.
- Moh.Rifai, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: Jemmars, 1986.
- Asnawir, *Administrasi Pendidikan*, Padang: IAIN-IB Press, 2004.
- Ahmad Sabri, *Administrasi Pendidikan*, Padang: IAIN-IB Press, 2000.
- Ahmad Sabri. Gunakan, *Adminitrasi Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*.
- Prof. Dr. Wilson Bangun, S. E, M.Si.*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta PT Gelora Aksara Permata, 2012.

- Michael Armstrong, *Performance Management*, Nyutran: Tugu Publisher, 2004.
- Indra Bastian, *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM, 2001.
- Chaizi Nasucha, *Reformasi Administrasi Publik*, Jakarta: Alfabeta, 2004.
- Vithzal rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Pendidikan* dari teori ke praktik.
- Yaslis Ilyas *Penilaian dan Penilaian*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2001.
- A.A Anwar Prbaru Mangkunegara *Evaluasi Kinerja SDM* Bandung PT rafika Aditama, 2005.
- A.A Anwar Prbaru Mangkunegara *Evaluasi Kinerja SDM* Bandung PT rafika Aditama, 2005.
- Syamsuddin, *Pentingnya Membangun Kepercayaan Trust. Dalam Meningkatkan Kinerja (job performance) pegawai tata usaha sekola*, jurnal al-ta'dib. Vol 8 no. 2 juli-desember 2015.
- Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta:erlangga, 2012.
- Hamzah B Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, Jakarta:Bumi Aksara, 2012.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Rev. ed. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Hadari Nawawi. 2006. *Evaluasi Dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan Dan Industry*. Yogyakarta: Gaja Mada University Press.
- Sartini, *Kinerja Tata Usaha Sekolah Menegah Kejuruan (SMK) PGRI se DKI Jakarta* jurnal sosial E-Kons, Voi, II, No, 3, Agustus.
- Liosten Riana Roosida Ullly Tampubolon, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, CV Andi Ofset, 2014.
- Bennet, *Perencanaan Dan Pembinaan Tenaga Kerja Perusahaan*, Jakarta: PT Midas Surya Grafindo, 1994.
- Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Kencana Prenada Media Group, 2004.

- Hikmat, Drs., M.Ag. *Manajemen Pendidikan*. Bandung:Pustaka Setia , 2009.
- Achmad Badaruddin, *Peningkatan Motivasi Belajar Dan Kerja Karyawan*, Padang :Abe Kreatilinda 2015.
- Hasibuan, Melayu, *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Jessica Gani, *Pengaruh Hambatan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya*, Jurnal E-Komunikasi, Vol, 2, No, 1, 2014.
- Jessica Gani, Jurnal Ekonomi Komunikasi.
- Sinambela, Dkk, *Repormasi Pelayanan Public*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2006.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta:Graha Ilmu, 2013.
- Nina Rahmaty, *Manajemen Pelayanan Prima*, yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aniek Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.  
Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol. 16, No. 1, Maret 2011.
- Mudasir, *Pengembangan Sumber Daya Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Bireun*, Jurnal Ilmiah Di daktika, Vol. 16, No. 2, Februari 2016.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Ketiga, Penerbit : Elexmedia Komputindo, Jakakarta.
- Sugioyono,Memahami Penelitian Kulitatif, Bandung:Alfabeta 2015.
- Bambang Prasetyo Dkk., *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.

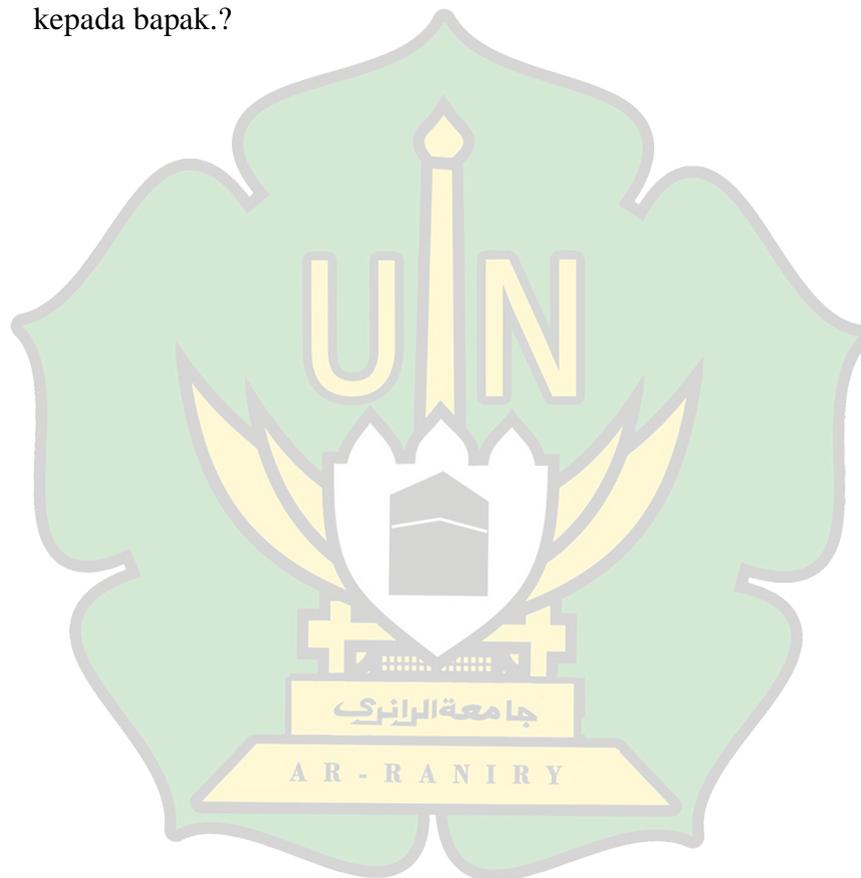
**AUDIT TRAIL**  
**KINERJA TATA USAHA DALAM *EXCELLENT SERVICE* DI SMPN 18 TAKENONG ACEH TENGAH**  
**TAHUN 2018/2019**

No	Rumusan Masalah	Indikator	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Subjek Penelitian				Observasi	Dok	Interprestasi Data
				Kepala Sekolah	Guru	Pegawai TU	Siswa			
1.	Bagaimana kinerja tata usaha dalam <i>Excellent Service</i> di SMPN 18 Takengon Aceh Tengah.?	<b>Kinerja:</b> 1. Tanggung jawab 2. Pelayanan 3. Kerja sama 4. Motivasi 5. Umpan balik 6. Minat kerja 7.Kejujuran 8.Kepuasan kerja								
		Tanggung jawab	1. Bagaimana pendapat bapak terhadap tanggung	Menurut saya bahwa kinerja tata usaha itu hal yang bersipat	Menurut saya meningkatkan kinerja tata usaha pihak sekolah harus	Menurut saya tugas saya sebagai pegawai TU yaitu tugas	Menurut siswa pegawai TU ini cukup baik akan tetapi terkadang disaat membuat	Dengan cara menjalankan segala tugas seperti menulis surat,		Meningkatkan kinerja tata usaha pihak sekolah harus selalu

## Wawancara dengan kepala sekolah

1. Bagaimana pendapat bapak terhadap tanggung jawab kinerja pegawai tata usaha dalam *Excellent Service* di SMPN 18 Takengon.?
2. Menurut bapak apakah layanan yang diberikan oleh pegawai TU sudah baik.?
3. Menurut bapak apakah bapak sering bekerja sama dengan bawahan bapak.?
4. Bagaimana cara bapak memotivasi guru-guru dan peserta didik dalam *Excellent Servis*.?
5. Menurut bapak bagaimana bapak meningkatkan minat kerja karyawan TU.?
6. Apakah bapak dalam bekerja melakukan kejujuran terhadap pegawai TU.?
7. Bagaimana cara bapak mengetahui kepuasan kerja yang diberikan oleh pegawai TU.?
8. Bagaimana penerapan kedisiplinan kerja yang bapak terapkan kepada tata usaha.?
9. Bagaimana sikap bapak ketika melayani pelanggan pada jam istirahat bapak.?
10. Apakah bapak ada memberikan 5s ketika melayani pelanggan yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun.?
11. Apakah bapak sering memberikan semangat kerja kepada pegawai TU dalam menjalankan tugasnya.?

12. Bagaimana cara bapak memberikan kesetiaan kepada pegawai TU.?
13. Apakah sarana dan prasarana yang ada disekolah cukup memadai bapak.?
14. Menurut bapak apa saja menyebabkan pegawai TU kurang pemahaman terhadap *Excellent Service*.?
15. Apakah bapak melayani bawahan bapak ketika memberikan masukan kepada bapak.?



## Wawancara dengan guru

1. Bagaimana pendapat bapak terhadap kinerja pegawai tata usaha dalam *Excellent Service* di SMPN 18 Takengon.?
2. Menurut bapak apakah layanan yang diberikan oleh pegawai TU sudah baik bapak.?
3. Menurut bapak apakah bapak sering bekerja sama dengan bawahan bapak.?
4. Bagaimana cara bapak memotivasi guru-guru dan peserta didik dalam *Excellent Service*.?
5. Menurut bapak bagaimana bapak meningkatkan minat kerja karyawan TU.?
6. Apakah bapak dalam bekerja melakukan kejujuran terhadap pegawai TU.?
7. Bagaimana cara bapak mengetahui kepuasan kerja yang diberikan oleh pegawai TU.?
8. Bagaimana penerapan kedisiplinan kerja yang bapak terapkan kepada tata usaha.?
9. Bagaimana sikap bapak ketika melayani pelanggan pada jam istirahat bapak.?
10. Apakah bapak ada memberikan 5s ketika melayani pelanggan yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun.?
11. Apakah bapak sering memberikan semangat kerja kepada pegawai TU dalam menjalankan tugasnya.?
12. Bagaimana cara bapak memberikan kesetiaan kepada pegawai TU.?
13. Apakah sarana dan prasarana yang ada disekolah cukup memadai bapak.?
14. Menurut bapak apa saja menyebabkan pegawai TU kurang pemahaman terhadap *Excellent Service*.?
15. Apakah bapak melayani bawahan bapak ketika memberikan masukan kepada bapak.?

## Wawancara dengan pegawai TU

1. Bagaimana kinerja pegawai tata usaha dalam *Excellent Service*.?
2. Menurut ibu apakah ibu sudah memberikan layanan yang baik kepada pelanggan.?
3. Menurut ibu apakah ibu sering bekerja sama dengan bawahan ibu.?
4. Bagaimana cara ibu memotivasi karyawan TU.?
5. Bagaimana cara ibu untuk meningkatkan minat kerja pegawai TU.?
6. Menurut ibu apakah ibu dalam bekerja melakukan kejujuran terhadap pegawai TU.?
7. Menurut ibu bagaimana cara ibu mengetahui kepuasan kerja yang diberikan oleh pegawai TU.?
8. Menurut ibu bagaimana penerapan kedisiplinan yang ibu terapkan kepada pegawai TU.?
9. Menurut ibu bagaimana sikap pegawai TU ketika melayani pelanggan pada jam istirahatnya.?
10. Menurut ibu apakah pegawai TU ada memberikan 5s ketika melayani pelanggan yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun.?
11. Menurut ibu apakah pegawai TU selalu bersemangat dalam bekerja menjalankan tugasnya sebagai pegawai tata usaha.?
12. Menurut ibu apakah pegawai TU ada memberikan kesetiaan kepada pelanggan.?
13. Kendala apa saja yang dihadapi pegawai TU saat membuat surat masuk dan surat keluar ketika belangsung.?
14. Menurut ibu apa saja menyebabkan pegawai TU kurang pemahaman terhadap *Excellent Service*.?
15. Apakah ibu sering memberikan masukan kepada pegawai TU tentang melayani pelanggan.?

## Wawancara dengan siswa

1. Menurut anda bagaimana kinerja tata usaha.?
2. Menurut anda apakah pegawai tata usaha telah memberikan layanan yang baik kepada anda.?
3. Menurut anda apakah pegawai TU sering bekerja sama dengan bawahannya.?
4. Menurut adik apakah karyawan TU sering memberikan motivasi kepada adik.?
5. Menurut adik apakah pegawai TU sudah baik dalam meningkatkan minat kerjanya sebagai pegawai TU.?
6. Menurut adik apakah pegawai TU sudah melakukan kejujuran dalam bekerja.?
7. Menurut anda apakah anda telah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha.?
8. Menurut adik apakah pegawai TU menerapkan kedisiplinan dalam bekerja.?
9. Prilaku yang bagaimana yang diberikan pegawai tata usaha ketika anda keruang TU.?
10. Apakah pegawai TU ada memberikan 5s kepada anda ketika anda keruang TU.?
11. Menurut adik apakah karyawan TU sering memberikan semangat kepada adik ketika keruang TU.?

12. Menurut anda adakah pegawai TU memberikan kesetian kepada anda ketika keruang TU.?
13. Kendala apa yang anda rasakan ketika keruang TU untuk membuat surat.?
14. Menurut adik apakah pegawai TU sudah memahami tentang *Excellent Service*.?
15. Apakah anda dilayani dengan baik ketika keruang TU untuk membuat surat.?



			<p>jawab kinerja pegawai tata usaha dalam <i>Excellent Service</i>?</p>	<p>individual karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan berbeda-beda dalam melakukan tugasnya masing-masing kinerja karyawan tersebut dapat dilihat berdasarkan Kemampuan diri karyawan masing-masing Kemudian saya menjelaskan factor yang mempengaruhi kinerja yaitu: internal.pribadi misalnya kerja keras dari seorang karyawan tersebut.</p>	<p>mengadakan pelatihan.bersama kepala sekolah. melakukan kerjasama dengan guru kemudian menjalankan tersebut sebagaimana mestinya, serta melakukan musyawarah bagaimana meningkatkan kinerja pegawai TU tersebut.</p>	<p>kami dalam segala bidang baik bekerja sama dengan kepala sekolah dan bersamaan guru kami mengerjakan tugas kami sendiri.minsalnya tugas kami mulai menulis surat, menyalin, menghitung,m emeriksa, memilah, mengolongkan atau menyatukan, menyimpan dan menyusun indeks, dan melakukan komunikasi antara guru-guru tersebut.</p>	<p>surat pihak TU tidak melayani kami saat keruang TU karna sibuk dengan pekerjaan yang lain.</p>	<p>menyalin, menghitung,m emeriksa, memilah, mengolongkan atau menyatukan, menyimpan dan menyusun indeks, dan melakukan komunikasi antara guru-guru tersebut.</p>	<p>mengadakan pelatihan kemudian adanya musyawarah antara pihak sekolah dengan karyawan TU</p>
--	--	--	---	--	--	---	---	---	--

				Eksternal lingkungan minalnya bantuan dari kelompok kerja					
		Pelayan an	2. Menurut bapak apakah layanan yang diberikan oleh pegawai TU sudah baik.?	Menurut saya sudah, karena mereka sudah menjalankan tugasnya sebagai TU minalnya mereka sudah membuat surat masuk dan surat keluar dan lain-lain.	Pegawai TU memberikan pelayanan baik kepada kami bisanya mereka merespon jika kami datang keruang TU dan melayani dengan baik.	Iya, saya sebagai pegawai TU saya insyallah sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan	Siswa menurut kami,kami sudah dilayani dengan baik sama pegawai TU.	Di SMPN 18 Takengon sudah menjalankan tugasnya dengan baik. Seperti membuat surat masuk dan surat keluar, selain itu pegawai TU melayani siswa dengan baik.	Mereka sudah menjalankan tugasnya sebagai TU minalnya mereka sudah membuat surat masuk dan surat keluar. Pegawai TU memberikan pelayanan yang baik biasanya merespon jika kami datang keruang TU dan melayani dengan baik.
		Kerja sama	3. Menurut bapak apakah bapak sering bekerja sama dengan	Iya,saya pasti sering bekerja sama karena kerja sama penting dalam menjalankan suatu tugas lembaga	Guru menjawab iya, kepala sekolah ada, bekerja sama dengan kami menurut saya dari adanya kerja sama maka	Pegawai TU menjawab Iya ada, minalnya kerjasama yang dilakukan kepala sekolah melalui	Siswa menjawab ada, biasanya pihak sekolah mengadakan rapat.	Kepala sekolah SMPN 18 Takengon dalam menjalankan tugasnya selalu berkomunikasi dengan seluruh	Kepala sekolah ada memberikan kerja sama kepada bawahannya karena bekerja sama itu penting dalam menjalankan

			<p>bawahan bapak.?</p>	<p>pendidikan dan jika kerja sama tidak dilakukan maka suatu pendidikan tidak berjalan dengan efektif. membagikan tugas sesuai dengan tugas masing-masing.</p>	<p>aktifitas yang dilakukan oleh pihak sekolah akan berjalan dengan baik.</p>	<p>musyawarah dalam memecahkan suatu masalah yang ada dalam sekolah tersebut.</p>		<p>bawahanya dalam menyelesaikan segala permasalahan yang ada.</p>	<p>suatu tugas lembaga pendidikan dan jika kerja sama tidak dilakukan maka suatu pendidikan tidak berjalan dengan baik dengan adanya kerja sama maka aktifitas yang dilakukan akan berjalan dengan lancar misalnya kerja sama dilakukan dengan bermusyawarah, dan mengadakan rapat.</p>
		Motivasi	<p>4. Bagaimana cara bapak memotivasi guru-guru dan peserta didik dalam</p>	<p>Kepala sekolah dengan cara mengajak dan membimbing kepada seluruh dewan guru yang berperan aktif dalam <i>Excellent</i></p>	<p>Guru, kepala sekolah selalu mendorong kami dalam kegiatan apa pun yang berlangsung di lingkungan sekolah terutama kegiatan dalam</p>	<p>Pegawai TU kepala sekolah selalu memberikan arahan dan juga menyemangati saya dalam bekerja yaitu</p>	<p>Siswa, kepala sekolah memotivasi kami selalu menyampaikan kepada kami rajin belajar dan kejar cita-cita. Supaya dimasa yang akan</p>	<p>Adanya kerja sama yang dilakukan oleh masyarakat SMPN 18 Takengon menimbulkan kerja sama yang baik</p>	<p>Memotivasi adalah mengajak dan membimbing seluruh dewan guru mengarahkan dan memberikan solusi terhadap</p>

			<p><i>Excellent Service.?</i></p>	<p><i>Service.</i> Biasanya saya memotivasi yang saya lakukan pada saat selesai rapat dengan seluruh dewan guru sekolah, dan antara atasan bawahan dan jika terdapat suatu masalah saya mengarahkan dan memberikan solusi terhadap bawahan saya dan sebaliknya saya menerima saran dari bawahan saya.</p>	<p>mengadakan acara olimpiade serta selalu memberikan semangat dan motivasi kepada kami dan kepada peserta didik yang berprestasi.</p>	<p>menyemangati dalam pembuatan surat masuk dan surat, keluar dan jika, terdapat masalah lain juga maka pihak sekolah ikut berperan dalam memecahkan suatu masalah tersebut.</p>	<p>datang kami bias seperti orang-orang di TU memberikan pelayanan kepada semua orang.</p>	<p>selain itu, antara atasan dan bawahan saling memberikan motivasi dan dorongan dalam bekerja.</p>	<p>bawahan karena motivasi itu penting dalam suatu pekerjaan yang kita jalankan dengan adanya dorongan dan penyemangat maka suatu masalah akan bisa terselesaikan dengan baik di lingkungan sekolah tersebut.</p>
	Umpan balik	5. Bagaimana cara bapak meningkatkan kinerja bawahan bapak.?	<p>Saya memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti diklat,</p>	<p>Biasanya kepala sekolah memberikan pelatihan dan pengawasan kepada bawahannya.</p>	<p>Iya kepala sekolah menyuruh kami untuk mengikuti pelatihan dan sosialisai</p>	<p>setau kami biasanya bagian ketata usahaan mengikuti rapat.</p>	<p>Memberikan pelatihan, pengawasan, motivasi dan sosialisasi tentang sistem administrasi</p>	<p>Dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti , pelatihan, dan sosialisasi,denga</p>	

				<p>sosialisasi, serta saya melakukan komunikasi dua arah dan saya memberikan pengetahuan kinerja, yang gunanya untuk meninjau kembali sejauh mana kemampuan mereka.</p>	<p>menurut saya meningkatkan kinerja salah satunya hal yang paling penting adalah yaitu berfikir positif dan mengikuti pelatihan.</p>	<p>tentang system administrasi sekolah dan belajar secara mandiri dengan cara membuat pelatihan pada pegawai TU, dan berkomunikasi dua arah.</p>		<p>sekolah dan belajar secara mandiri.</p>	<p>n memberikan pelatihan dan pengawasan kepada bawahan dengan cara membuat pada pegawai TU dan berkomunikasi dua arah antara kepala sekolah dan pegawai TU.</p>
	Minat kerja	6. Bagaimana bapak meningkatkan minat kerja karyawan TU?	<p>Kepala sekolah menjawab salah satu cara meningkatkan minat kerja karyawan itu. Dengan cara saling memberikan arahan, saling menghargai. Adanya kerja sama antara atasan dan bawahan.</p>	<p>Guru dengan kami saling menghargai satu dengan yang lainnya dapat memberikan dampak yang baik bagi kami dalam meningkatkan minat kerja yang lebih baik</p>	<p>Pengawai TU dalam meningkatkan minat kerja kami sebagai pegawai TU dengan cara mencintai pekerjaan kita sendiri, dengan kita mencintai pekerjaan sendiri maka kita akan memiliki</p>	<p>Kalau kami pergi ke ruang TU membuat surat beasiswa, orang-orang yang berada di ruang TU mereka mengerjakan apa yang kami inginkan sehingga pegawai TU memiliki minat kerja dalam menyelesaikan surat yang kami butuhkan.</p>	<p>Dengan cara meningkatkan minat kerja karyawan itu. Dengan cara saling memberikan arahan, saling menghargai. Adanya kerja sama antara atasan dan bawahan. selanjutnya adanya penambahan gaji pada</p>	<p>Saling menghargai, saling memberikan motivasi antara satu dengan yang lainnya dan saling memberikan arahan antara atasan dan bawahan.</p>	

						keseriusan dalam menjalankan pekerjaan kita.		pegawai honor.		
		Kejujuran	7. Apakah bapak dalam bekerja melakukan kejujuran terhadap pegawai TU.?	Kepala sekolah menjawab sudah, saya sebagai kepala sekolah selalu menyampaikan sesuatu yang benar kepada seluruh bawahan dan saya tidak mau berlaku bohong kepada seluruh staf bawahan saya.	Guru kami selalu berusaha memberikan pengakuan yang sejujurnya kepada setiap warga disekolah baik itu tentang kebaikan maupun tentang negative dalam hal pekerjaan. Disini kami saling memberikan arahan.	Pegawai TU kejujuran dapat dikatakan baik apabila orang-orang memegang kekuasaan dapat memberikan kesan yang positif kepada guru, siswa, maupun masyarakat lainnya.	Siswa, yang saya tahu antara kepala sekolah dan pihak TU saling memberikan motivasi, kejujuran, dalam hal apa pun.	Dalam mengerjakan tugas antara atasan dan bawahan selalu memegang prinsip kejujuran dalam setiap pekerjaan.		Kejujuran itu penting.kejujuran dapat dikatakan baik apa bila orang-orang yang memegang kekuasaan dapat memberikan kesan yang positif dan memberikan pengakuan yang sejujurnya kepada setiap kebaikan maupun tentang negative dan tidak boleh berlaku bohong kepada seluruh staf bawahan yang berada disekolah.
		Kepuasan kerja	8. Bagaimana cara bapak	Kepala sekolah menjawab saya memberikan	Guru menjawab dengan cara melihat sejauh	Pegawai TU dengan cara memenuhi	Siswa menjawab kalau seandainya TU mengerjakan	Kepala sekolah memberikan dengan cara		Dengan cara memenuhi kebutuhan dari

			mengetahui kepuasan kerja dari pegawai TU.?	cara dengan memotivasi karyawan agar karyawan bisa mengembangkan potensi mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya akan menjadi baik dan bagus.	mana playanan yang diberikan oleh pegawai TU kepada kami. dalam tugas TU apa bila mereka menjalankan tugasnya dengan baik maka kami sebagai pelanggan akan memiliki selaku kepuasan kerja dari pegawai TU.	kebutuhan dari orang-orang yang memerlukan bantuan baik itu dalam pembuatan surat maupun yang lain halnya. Apa bila pelanggan memiliki kepuasan dari hasil yang kami lakukan maka. Disitu barulah kami memiliki kepuasan kerja dalam bekerja.	apa yang kami mau. Maka disitu pula kami memiliki kepuasan atas yang diberikn oleh orang-orang yang berada di ruang TU.	memotivasi karyawan agar karyawan bisa mengembangkan potensi mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya akan menjadi baik.	orang-orang yang memerlukan bantuan baik itu dalam pembuatan surat maupun yang lain. Dengan cara memotivasi karyawan agar karyawan bisa mengembangkan potensi mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya akan menjadi lebih baik.
2.	Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap <i>Excellent Service</i> di SMPN 18 Takengon.?	<b>Excellent Service:</b> 1. Disiplin 2. Prilaku 3. Santun dan Salam 4. Semangat kerja 5. Kesetiaan							

		Disiplin	1. Bagaimana penerapan kedisiplinan kerja yang bapak terapkan kepada tata usaha.?	Kepala sekolah menjawab sebuah lembaga pendidikan pasti harus berupaya menciptakan peraturan tata tertib disiplin baik itu kedisiplinan karyawan yang akan menjadi rambu-rambu yang harus dipenuhi oleh karyawan tersebut peraturan yang akan berkaitan dengan disiplin misalnya peraturan jam masuk, jam pulang, dan jam istirahat, peraturan	Guru menjawab bahwa peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan selama dalam pekerjaan berlangsung seperti. berpakaian sopan. Dan masuk tepat waktu jam yang telah ditentukan oleh kepala sekolah.	Pegawai TU menjawab kepala sekolah pasti menerapkan peraturan dalam bekerja demi tercapainya tujuan yang baik biasanya kepala sekolah menerapkan peraturan kerja mulai dari peraturan hadir ditempat kerja, waktu istirahat, dan jam waktu pulang.	Siswa menjawab ada, biasanya peraturan tersebut sudah ditetapkan disekolah dan tugas kepala sekolah selalu meningkatkan bahwa adanya peraturan tersebut.	Mereka sudah menerapkan kedisiplinan di sekolah tersebut, dengan adanya kedisiplinan maka bawahan harus mengikuti peraturan yang telah di buat oleh kepala sekolah tersebut.	Dalam peraturan kerja dan lembaga pendidikan pasti harus adanya kedisiplinan seperti berpakaian sopan dan masuk kerja tepat waktu pada jam yang telah ditentukan oleh kepala sekolah. Dan kedisiplinan adalah peraturan yang paling utama dalam lembaga pendidikan .biasanya disetiap sekolah menerapkan peraturan kerja mulai dari hadir ditempat kerja, waktu istirahat,

				tentang berpakaian, dan bertingkah laku, dalam bekerja, peraturan cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lainnya.					dan waktu jam pulang yang telah ditetapkan. dan disiplin menunjukan tingkah laku dalam bekerja dan berhubungan dengan unit kerja lain.
		Prilaku	2. Bagaimana sikap bapak ketika melayani pelanggan pada jam istirahat bapak.?	Menurut kepala sekolah biasanya memang ada catatan dibagian TU atau di temple, tentang pemberi tahu kapan jam istirahat dan kapan waktunya melayani pelanggan. Harus bersikap ramah-tamah dan menjaga sopan. satun, ke	Guru menjawab memberitahu tentang jam istirahat kepada pelanggan, karena karyawan juga mempunyai waktu istirahat dan beribadah waktu secukupnya bagi karyawan untuk melaksanakan ibadah.	Pegawai TU menjawab Saya tidak melayani pelanggan ketika jam istirahat saya karna cuman waktu saat itu saya istirahat dan tidak ada waktu lain. Kecuali sangat mendesak maka saya akan berusaha mengerjakan tugas yang	Siswa menjawab biasanya pegawai TU tidak melayani kami ketika jam istirahatnya berjalan. pegawai TU menyampaikan kepada kami ketika jam istirahatnya sudah sampai maka kami sudah bisa menjumpai pegawai TU tersebut.	Di SMPN 18 Takengon mereka telah menerapkan kedisiplinan mereka sudah menempel tentang pemberi tahu kapan jam istirahat dan kapan waktunya melayani pelanggan. kecuali di waktu yang sangat mendesak kali maka pihak	Prilaku haruslah bersikap ramah-tamah dan menjaga sopan. satun, kep ada para bawahan. agar bawahan juga memberikan sikap yang baik kepada kita karena berprilaku yang baik itu penting dan sikap yang baik itu penting dimna pun kita berada bukan hanya di kantor.

				<p>pada para bawahan. agar bawahan juga memberikan sikap yang baik kepada kita menurut saya sikap itu penting dimna pun kita berada bukan hanya di kantor.</p>		<p>menjadi kewajibab saya.</p>		<p>pegawai TU akan berusaha menjalankan tugas nya yang menjadi kewajibnya sebagai pegawai TU di SMPN 18 Takengon tersebut.</p>	<p>saja. Dan jika melayani pelanggan ketika jam istirahat berjalan.maka harus menyampaikan dengan prilaku yang baik kepada pelnggan.</p>
	<p>Santu dan salam</p>	<p>3. Apakah bapak ada memberikan 5s ketika melayani pelanggan yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan, santun.?</p>	<p>Kepala sekolah menjawab ada karna memberikan 5s itu ketika melayani pelanggan salah satu menciptakan kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan 5s tadi dengan adanya 5s maka pelanggan akan merasa lebih nyaman.</p>	<p>Guru menjawab iya saya ada memberikan 5s ketika pelanggan datang ke ruang guru yaitu untuk mewawancarai kami,saya memberikan salam ketika pelanggan menjumpai saya dan saya sapa dengan baik ketika ke ruang TU.</p>	<p>Pegawai TU menjawab ada, saya memberikan 5s kepada pelanggan ketika pelanggan keruang TU untuk membuat apa yang dibutuhkan mereka.karna 5s tersebut karena penting dalam melayani pelanggan sehingga pelanggan akan</p>	<p>Siswa menjawab ada,kami di layani dengan baik karena setiap apa yag kami butuhkan selalu pegawai TU memberikan senyuman yang baik, dan menyapa kami dengan cepat.</p>	<p>Di SMPN 18 Takengon mereka telah menerapkan peraturan 5s yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan santu.karena 5s tersebut penting dalam melayani pelnggan bukan hanya di lingkungan sekolah saja tetapi keti masyarakat datang</p>	<p>Kita harus memberikan sopan, santun, sapa dan salam, ketika pelanggan datang untuk menjumpai kita apa yang mereka butuhkan dan kita harus memberikan senyuman yang baik dan menyapa pelanggan dengan cepat untuk</p>	

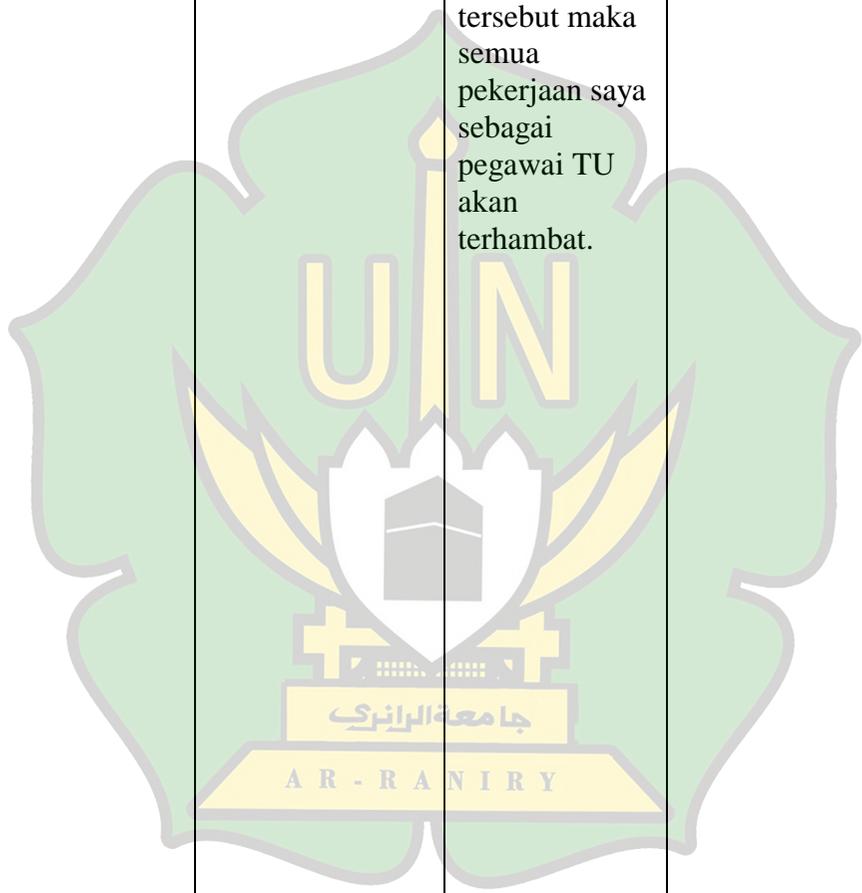
						merasa puas dengan apa yang diberikan oleh saya sebagai pegawai TU tersebut.		kesekolah tersebut maka kita harus memberikan kesopanan dan senyum kepada mereka karna itu hal yang paling penting kita tanamkan dalam diri kita sendiri.	menciptakan rasa kepuasan pelanggan apa yang telah kita berikan kepada mereka dengan danya kita memberikan salam,santun,sapa, sopan, dan senyum maka mereka akan merasa senang dan puas apa yang kita berikan kepada pelanggan.
		Semangat kerja	4. Apakah bapak sering memberikan semangat kerja kepada pegawai TU dalam menjalankan tugasnya di ruang TU.?	Kepala sekolah menjawab Iya, saya sering memberikan semangat kepada pegawai TU, untuk mengerjakan tugasnya supaya akan lebih baik kedepannya dan saya	Guru menjawab saya sering memberikan dorongan kepada pegawai TU untuk melakukan pekerjaannya akan menjadi lebih baik dan untuk meningkatkan semangat kerja mereka yang	Pegawai TU menjawab kepala sekolah dan guru-guru sering memberikan motivasi kepada saya mereka memberikan kesempatan	Siswa Saya kurang paham, tapi saya sering melihat mereka sering memberikan dorongan kepada orang-orang yang berada di ruang TU.	Di SMPN 18 Takengon mereka sudah memberikan semangat kerja pada bawahannya dan memberikan kesempatan untuk maju kedepannya, dan untuk meningkatkan semangat kerja	Memberikan semangat kerja kepada pegawai yaitu dengan cara memberikan motivasi untuk mengerjakan tugasnya dengan baik supaya akan lebih baik lagi kedepannya dan memberikan dorongan untuk

				<p>memberikan semangat kepadanya untuk lebih maju kedepannya dan saya tempatkan karyawan pada posisi yang tepat dan yang sesuai dengan keahliannya masing-masing atau keterampilannya.</p>	<p>maksimal mungkin.</p>	<p>untuk maju yaitu, berarti memberi kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan diri dalam penerimaan, tanggung jawab yang lebih besar tugas saya sebagai pegawai TU.</p>		<p>mereka yang maksimal mungkin semangat kerja adalah hal yang paling penting dibutuhkan oleh para pegawai TU, karena dengan adanya semangat kerja maka mereka akan lebih giat bekerja dan lebih bersemangat lagi dari hari sebelumnya.</p>	<p>melakukan pekerjaan akan menjadi lebih baik dan untuk meningkatkan semangat kerja para pegawai yang semaksimal mungkin untuk lebih maju kedepannya. dan harus memotivasi dan harus selalu memberikan semangat kepada. Pegawai agar pegawai memberi kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan diri dalam penerimaan, tanggung jawab yang lebih besar tugas nya sebagai pegawai TU.</p>
--	--	--	--	--	--------------------------	---	--	---	---

		Kesetian	5. Bagaimana cara bapak memberikan kesetian kepada pegawai TU.?	Kepala sekolah menjawab dengan cara memberikan waktu luang kepada setiap karyawan yang membutuhkan bantuan dari segi apa pun. Selanjutnya adanya kenyamanan yang diberikan oleh seluruh pegawai TU.	Guru menjawab dengan cara memberikan perhatian kepada pegawai TU dalam melakukan suatu pekerjaan yang dia kerjakan dan dia lakukan serta adanya pelayanan yang baik yang dilakukan oleh pegawai TU kepada pelanggan yang membutuhkannya .	Pegawai TU menjawab dengan cara kami memberikan kepuasan, kesopannya, dan keramahan kepada setiap pelanggan yang membutuhkan. Dengan begitu timbul lah rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi profesi kami sebagai TU. Dalam bekerja kita harus mencintai pekerjaan kita dengan begitu akan timbul rasa keinginan kita untuk setia kepada setiap yang dibutuhkan	Siswa menjawab kami kurang tahu. Sepertinya orang-orang TU mengerjakan apa yang kami mau seperti membuat surat dan melayani kami dengan baik ketika kami datang ke ruang TU.	Dengan cara saling bekerja sama antara atasan dan bawahan, saling memberikan bantuan, saling memberikan motivasi. Dengan begitu antara atasan dan bawahan akan menimbulkan rasa kesetian terhadap kawan dengan adanya tanggung jawab dalam menyelesaikan segala pekerjaan yang ada disekolah tersebut maka pekerjaan akan berjalan dengan baik dan lancar.	Dengan cara memberikan perhatian dan waktu luang kepada setiap karyawan membutuhkan bantuan dari segi apa pun. Dengan begitu akan timbul dengan sendirinya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan kita untuk selalu setia dalam melayani setiap keinginan orang yang membutuhkan.
--	--	----------	---	---	---	---	--	--	---

						oleh orang lain.			
3.	Bagaimana kendala dalam <i>Excellent Service</i> di SMPN 18 Takengon.?	1.Sarana dan prasarana 2.Kurangnya pemahaman 3.Kurangnya layanan							
		Sarana dan prasarana	1. Apakah sarana dan prasarana yang ada di sekolah cukup memadai bapak.?	Kepala sekolah menjawab di SMPN 18 Takengon, ini masih banyaknya kurangnya sarana dan prasarana yaitu seperti lab komputer,dan bangunan sekolah, parkir kereta, dan lain-lain.	Guru menjawab masih banyak kurangnya sarana dan prasarana di sekolah ini.	Pegawai TU menurut saya masih banyak kurangnya tentang sarana dan prasarana di SMPN 18 Takengon ini yaitu kurangnya komputer dan kurangnya jaringan, internet sehingga dengan	Siswa, menjawab masih kurangnya infokus karena diruangan belajar kurangnya lab komputer, dan kurangnya lapangan parkir dan lapangan bola voli.	Di SMPN 18 Takengon masih banyak kurangnya sarana dan prasarana untuk proses menunjang belajar mengajar siswa dan masih kurang sarana dan prasarana buat pegawai TU yaitu kurang.	Masih banyaknya kurangnya sarana dan prasarana di SMPN 18 Takengon seperti kurang Komputer di ruang TU dan kurangnya jaringan internet, sehingga dengan kurangnya

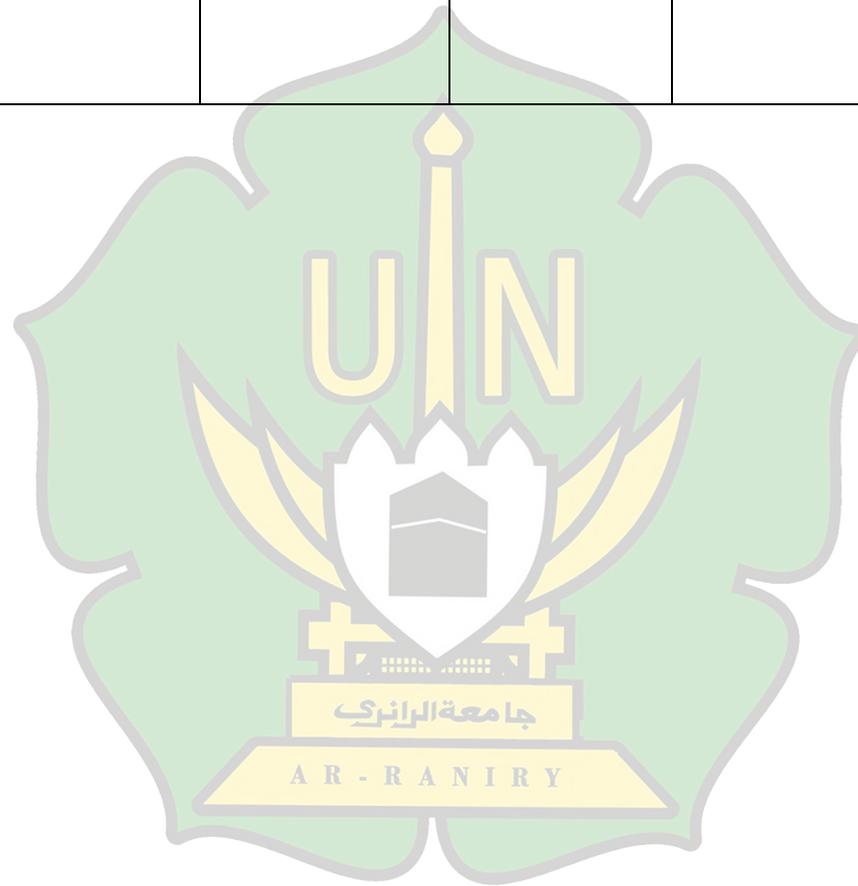
					<p>kurangnya sarana dan prasarana tersebut maka semua pekerjaan saya sebagai pegawai TU akan terhambat.</p>	<p>Komputer dan masih kurangnya jaringan internet, maka darisitulah pegawai TU masih terhambat dalam melakukan pekerjaannya ketika dalam melakukan tugasnya sarana dan prasaran itu hal yang paling penting dalam melakukan pekerjaan dan melakukan proses belajar mengajar ketika berlangsung. Dengan terpenuhnya sarana dan prasarana makan</p>	<p>sarana dan prasarana tersebut maka semua pekerjaan pegawai TU akan terhambat. Masih kurangnya inpokus karena inpokus tidak ada diruangan belajar kurangnya lab komputer, dan kurangnya lapangan parkir dan lapangan bola voli.</p>
--	--	--	--	--	---	---	---



								pekerjaan akan berjalan dengan baik dan lancar.		
		Kurangnya pemahaman	2. Menurut bapak apa yang menyebabkan pegawai TU kurang pemahaman terhadap <i>Excellent Service</i> ?	Kepala sekolah menjawab 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, yang tiba-tiba kurang bersahabat.	Guru menjawab ada, kendala yang sering saya lihat 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. Adapun kekurangan yaitu kurangnya pemahaman terhadap pengelolaan sekolah.	Pegawai TU menjawab ada, kendala yang kami hadapi seperti: Durasi waktu yang singkat dengan beban kerja yang lebih besar dan lebih banyak, 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	Siswa, dalam pembuatan surat kami selalu memintak bantuan kepada TU apabila kami memiliki kendala dalam surat. Dan meeka berupaya membantu kami dalam pembuatan surat tersebut.	Adapun kekurangan yaitu kurangnya pemahaman terhadap pengelolaan sekolah, listrik yang padam, yang tiba-tiba kurang bersahabat terjadi seperti listrik padam saat mengerjakan tugas otomatis mesin printer tidak dapat dijalankan, Komputer atau laptop terkadang lelet sehingga terhambat dalam melakukan		Ada beberapa faktor yang menyebabkan Kurangnya pemahaman kerja diantaranya terhadap pelayanan yang kurang diberikan kepada pelanggan. Durasi waktu yang singkat dengan beban kerja yang lebih besar dan lebih banyak dan listrik padam saat mengerjakan tugas.

						tidak dapat dijalankan, Komputer atau laptop terkadang lelet sehingga terhambat dalam melakukan pengetikan surat dan ketika sedang mengejar tugas yang satu, ada pekerjaan yang lain nya.			
		Kurangnya layanan	3. Apakah bapak melayani bawahan bapak ketika memberikan masukan kepada bapak.?	Kepala sekolah menjawab iya, saya menerima masukan dari bawahan saya ketika pelanggan kurang mendapatkan pelayanan dari pegawai TU.	Guru iya, biasanya kalau terdapat permasalahan maka pihak sekolah bermusyawarah dalam memecahkan masalah tersebut seperti kurangnya pelayanan kepada pelanggan.	Pegawai TU menjawab iya, pendidikan dan kependidikan saling memberi saran dan pendapat.	Siswa, menjawab Iya, masing-masing kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai TU kepada kami.	Masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai TU kepada siswa.	Biasanya kalau terdapat permasalahan maka pihak sekolah bermusyawarah dalam memecahkan masalah tersebut seperti kurangnya pelayanan kepada pelanggan. Dan pendidik dan

										tenaga kependidikan saling memberikan saran dan pendapat.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---



## POTO DOKUMENTASI





جامعة الرانيري

AR - RANIRY

