

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan proses yang meningkatkan kemampuan, teknis, teoritis, konseptual dan moral yang disesuaikan dengan bidang pekerjaan untuk dapat meningkatkan suatu keterampilan dalam pekerjaan yang berhubungan dengan hal-hal teknis pekerjaan pegawai.⁸

Konsep kinerja didefinisikan sebagai sebuah hasil dari suatu pencapaian. Hal ini bisa diartikan bahwa kinerja pada suatu organisasi dapat dilihat dari sejauh mana tingkatan organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya.⁹

Kinerja dapat dikatakan sebagai suatu hasil dari proses yang telah dilaksanakan oleh seluruh komponen-komponen di dalam suatu organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan. Kinerja juga merupakan suatu hasil dari suatu kegiatan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan di dalam suatu organisasi.¹⁰

Beberapa definisi kinerja dari para ahli yaitu:

- a. Menurut Timpe bahwa kinerja merupakan suatu prestasi di dalam sebuah pekerjaan, yang mana ini akan ditentukan oleh faktor lingkungan dan perilaku manajemen.

⁸ Malayu Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hlm. 69

⁹ Sofyan Tsauri. *Manajemen Kinerja*. (Jember: STAIN Jember Press, 2014), hlm. 4

¹⁰ *Ibid*, hlm. 5

- b. Menurut Mangkunegara kinerja adalah suatu usaha kerja yang secara kualitas maupun kuantitas dapat dicapai oleh seseorang yang melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan fungsinya dan selalu bertanggung jawab atas apa yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini kinerja dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi.
- c. Menurut Widodo kinerja merupakan suatu kegiatan yang melakukan penyempurnaan yang disesuaikan dengan tanggung jawab dan hasil yang diinginkan.¹¹

Dari pengertian kinerja dari beberapa ahli peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang disesuaikan dengan tuntutan maupun tanggung jawab pekerjaan yang telah dibebankan untuk mencapai suatu tujuan dari sebuah organisasi.

2. Indikator Kinerja

Menurut Stephen T. Robbins, menyatakan bahwa ada beberapa indikator dalam kinerja yaitu sebagai berikut:¹²

- a. Kualitas Kerja

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik

¹¹Zenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016), hlm. 52

¹²Robbins, Stephen T. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hlm. 260

buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya.

b. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Kinerja juga dapat diukur dari ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain.

c. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya berupa teknologi, modal, informasi, dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin.

d. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan dan bimbingan. Kinerja meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketetapan waktu karyawan dalam bekerja di segala aspek, efektivitas dan kemandirian

karyawan dalam bekerja. Artinya pegawai yang mandiri, yaitu pegawai ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain.

Menurut Artana bahwa ada beberapa indikator-indikator dalam suatu kinerja yaitu antara lain:¹³

- a. Kualitas kerja yaitu kemampuan karyawan menunjukkan kualitas hasil kerja ditinjau dari segi ketelitian dan kerapian.
- b. Pengetahuan tentang pekerjaan yaitu pengertian tentang semua tingkat pekerjaan dan hal-hal yang berkaitan dengan hal tersebut.
- c. Kemampuan bekerjasama yaitu kemampuan karyawan untuk bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
- d. Kemandirian yaitu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya sendiri.

Menurut Moeheriono, kinerja dapat diukur berdasarkan ukuran indikator kinerja yang dikelompokkan ke dalam enam kategori yaitu:¹⁴

- a. Efektif, yang mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.
- b. Efisien, yang mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan *ouput* dengan menggunakan biaya serendah mungkin.

¹³ Artana, I Wayan Arta. *Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Maya Ubud Resort & Spa*. Jurnal Manajemen, Vol. 2, No. 1, hlm. 8

¹⁴ Moeheriono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 113

- c. Kualitas, perbandingan antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan konsumen.
- d. Ketetapan waktu, pekerjaan yang diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
- e. Produktivitas suatu organisasi
- f. Keselematan dan kesehatan pegawai dalam organisasi

Bedasarkan indikator kinerja yang telah dijabarkan diatas bahwa indikator kinerja sangat berpengaruh pada kualitas pekerjaan pada karyawan. Maka dari itu peneliti menggunakan indikator kinerja yaitu kualitas kerja yang dilihat dari kemampuan dan keterampilan dalam mengerjakan tugas, ketepatan waktu yaitu ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan tugas, efektivitas yaitu penggunaan sumber daya di dalam organisasi secara maksimal dan kemandirian yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya.

3. Standar Kinerja

Menurut Wibowo standar kinerja merupakan situasi yang menyatakan apabila situasi yang terjadi berjalan dengan efektif dan merupakan suatu tolak ukur untuk mengetahui seberapa besar prestasi kerja seorang pegawai di dalam organisasi.¹⁵ Selanjutnya menurut Surya Dharma bahwa standar kerja adalah sasaran dari individu yang berhubungan dengan yang harus dilakukan dan dipelajari untuk meningkatkan kinerjanya dan meningkatkan pengetahuan untuk mencapai

¹⁵ Wibowo. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 74

sasaran atau tujuan kinerja.¹⁶ Standar kerja yang baik memiliki ciri sebagai berikut:

- a. Disepakati oleh manajer serta orang yang bersangkutan;
- b. Konsisten yaitu nilai organisasi dan sasaran departemental dan organisasi;
- c. Tepat yaitu jelas dan dapat didefinisikan dengan baik dan menggunakan kata-kata yang jelas;
- d. Dapat dicapai yaitu ada dalam batas kemampuan individu;
- e. Menantang yaitu untuk menetapkan standar kerja yang tinggi dan mendorong kemajuan;
- f. Berorientasikan kerja kelompok yaitu menekankan pada kerjasama antar kelompok selain dari pencapaian individu;
- g. Dihubungkan dengan waktu yaitu dapat dicapai dalam jangka waktu tertentu;

Menurut Badri Munir bahwa penggunaan standar kerja memberikan keuntungan antara lain:¹⁷

- a. Membantu meningkatkan moral karyawan dengan membuat karyawan sadar akan apa yang diharapkan dari mereka
- b. Membantu meningkatkan efisiensi tiap pegawai dalam menjalankan pekerjaannya
- c. Sebagai dasar dalam memberikan kompensasi pada pegawai

¹⁶ Surya Dharma. *Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori dan Penerapannya*. (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2018), hlm. 80

¹⁷ Badri M. Sukoco. *Administrasi Perkantoran Modern*. (Surabaya: PT. Gelora Aksara Pratama, 2018), hlm. 165

- d. Membantu manajer dalam membuat keputusan sumber daya manusia (SDM), karena pegawai yang kinerjanya di bawah tingkat output yang diharapkan dapat segera diketahui dan diberikan penanganan lebih lanjut.
- e. Membantu menginformasikan pegawai tentang tingkat output yang diharapkan.

Bedasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa standar kinerja merupakan tugas pokok dan fungsi bagi pegawai yang akan menggambarkan hal-hal yang akan dilakukan dalam suatu organisasi. Dengan adanya standar kinerja diharapkan dapat membantu manajer untuk mengetahui hal-hal yang harus diperbaiki.

B. Pegawai Tata Usaha

1. Pengertian Pegawai Tata Usaha

Istilah Tata Usaha dalam bahasa Inggris dikenal dengan “*clerical work*” atau “*office management*” yang dapat diartikan sebagai suatu mekanisme untuk lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari proses administrasi dengan menyediakan segala data yang diperlukan untuk kegiatan administrasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa yang dimaksud tata usaha adalah penyelenggaraan tulis-menulis di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan penata usaha adalah orang-orang yang melaksanakan tata usaha.¹⁸

The Liang Gie memberikan pengertian bahwa tata usaha merupakan rangkain kegiatan yang meliputi kegiatan menghimpun,

¹⁸ Rivai, Veithzal dan Basri. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2017), hlm. 151

mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja. Sedangkan menurut Rivai bahwa tata usaha atau tata laksana merupakan bagian keseluruhan proses administrasi, sedangkan yang dimaksud tenaga tata usaha adalah tenaga kependidikan yang dalam pelaksanaannya lebih menekankan kecakapan teknis administratif.¹⁹

Pegawai didefinisikan sebagai seseorang yang bekerja pada suatu lembaga atau perusahaan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa pegawai merupakan pekerja atau karyawan. Pegawai memiliki hak dan kewajiban, hak dari pegawai adalah mendapatkan kompensasi, mendapatkan perlindungan baik secara fisik maupun hukum dan memiliki jaminan kesehatan dan keselamatan kerja. Sedangkan untuk kewajiban yaitu menjalankan tugas pokok dan fungsi dari lembaga, menaati segala peraturan serta memiliki kualitas.²⁰

Bedasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pegawai tata usaha merupakan tenaga kependidikan yang memiliki tanggung jawab dengan tugas-tugas administrasi pada suatu organisasi ataupun lembaga.

2. Fungsi Tata Usaha

Fungsi pekerjaan tata usaha adalah menyediakan informasi-informasi dan catatan-catatan yang diperlukan dalam usaha melaksanakan dan mencapai fungsi-fungsi pokok organisasi. Pekerjaan tata usaha bukanlah suatu pekerjaan yang berdiri sendiri. Pekerjaan tata

¹⁹ Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2020), hlm. 24

²⁰ Henry Simamora. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: STIE YKPN, 2016), hlm. 422

usaha selalu berhubungan dengan pekerjaan lainnya di dalam suatu organisasi.

Bedasarkan Depatemen Pendidikan Nasional 2001 yang dikutip dalam tulisan peranan dan fungsi tenaga administrasi sekolah/madrasah menyatakan bahwa fungsi tata usaha sekolah sebagai berikut:

- a. Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha bertugas membantu kepala sekolah/madrasah dalam kegiatan administrasi (urusan surat-menyurat, ketatausahaan) sekolah/madrasah yang berkaitan dengan pembelajaran.
- b. Pelaksana urusan kepegawaian bertugas membantu Kepala Tata Usaha dalam kegiatan atau kelamcaran kepegawaian baik pendidikan maupun tenaga kependidikan yang bertugas di sekolah/madrasah.
- c. Pelaksana urusan keuangan bertugas membantu Kepala Tata Usaha dalam mengelola keuangan sekolah/madrasah.
- d. Pelaksana urusan perlengkapan bertugas membantu Kepala Tata Usaha dalam mengelola perlengkapan sekolah/madrasah.
- e. Pelaksana sekretariat dan kesiswaan bertugas membantu Kepala Tata Usaha dalam mengelola kesekretariatan dan kesiswaan.

Bedasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi tata usaha untuk membantu tugas pokok kepala sekolah dalam mengelola sistem manajemen pendidikan. Tata usaha sebagai bagian dari sistem kepemimpinan sekolah, diperlukan tenaga yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang, tugas dan tanggung jawabnya.

3. Kualifikasi Pegawai Tata Usaha

Penyelenggaraan administrasi di sekolah memiliki beberapa kualifikasi yang harus dipenuhi oleh sekolah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Kualifikasi tersebut antara lain:

- a. Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.
- b. Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan berpendidikan minimal lulusan SMA/SMK, program studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan.
- c. Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.
- d. Pelaksana Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 rombongan belajar.
- e. Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan.
- f. Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki 9 rombongan belajar.

- g. Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 rombongan belajar.²¹

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa setiap pegawai tata usaha harus memiliki kualifikasi yang sesuai dengan bidang-bidang administrasi di dalam tata usaha untuk dapat menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien.

4. Tugas Pegawai Tata Usaha

Dalam kegiatan pengelolaan sekolah atau yang biasa disebut administrasi sekolah maka ruang lingkup tugas pegawai tata usaha yang dikutip dari Departemen Pendidikan Nasional 260-261/1996 yaitu:

a. Administrasi Peserta Didik

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab I Pasal I yang menyebutkan bahwa, “Pendidikan merupakan usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan latihan bagi tugas pada masa yang akan datang.”

Adapun tugas pegawai tata usaha pada administrasi peserta didik meliputi:

- 1) Membantu merencanakan, mengorganisasikan serta melaksanakan pelaksanaan penerimaan peserta didik baru setiap tahunnya

²¹ Abd, Rozak, Nurrochim, dkk. *Standar Sarana dan Prasarana dan Tenaga Kependidikan*, (Jakarta: FITK PRESS, 2018), hlm. 100

- 2) Mendokumentasikan program-program kerja peserta didik serta prestasi yang diraih oleh peserta didik baik itu akademik maupun non-akademik
- 3) Membuat layanan sistem informasi untuk pelaporan administrasi kesiswaan.²²

b. Administrasi Personel Guru

Di dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989 disebutkan bahwa, “Tenaga pendidik merupakan anggota masyarakat yang bertugas membimbing, mengajar dan melatih peserta didik.” dalam hal ini termasuk juga pegawai tata usaha dan para karyawan.²³

Adapun tugas pegawai tata usaha dalam administrasi personel guru meliputi:

- 1) Pembentukan organisasi personel guru untuk mempermudah melakukan sebuah komunikasi serta mengurus permasalahan kepegawaian
- 2) Melakukan evaluasi kemajuan guru, refreshing dan up-grading guru
- 3) Membantu merencanakan kebutuhan kepegawaian serta melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian.²⁴

c. Administrasi Kurikulum

Administrasi kurikulum adalah semua rangkaian kegiatan dan proses suatu kegiatan yang dilakukan secara sungguh-sungguh

²² Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2020), hlm. 62

²³ Haerabudin, *Administrasi dan Supervisi Peserta Didik*, (Bandung:Pustaka Setia, 2019), hlm. 37

²⁴ Daryanto. *Op.cit*, hlm. 29

serta pembinaannya dilakukan secara terus-menerus terhadap situasi belajar-mengajar yang dilakukan dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Kegiatan yang berlangsung di dalam administrasi kurikulum meliputi:

- 1) Pelaksanaan dan pembinaan kurikulum dimana di dalamnya terdapat kegiatan yang berpedoman dan menerapkan apa saja yang telah tercantum di dalam suatu kurikulum sekolah yang bersangkutan, untuk mencapai dasar-dasar maupun tujuan pendidikan serta pengejaran
- 2) Menyiapkan perangkat pembelajaran yaitu, format silabus, rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) serta penilaian akhir
- 3) Administrasi kurikulum berfungsi untuk melaksanakan organisasi kurikulum beserta metode-metode, yang disesuaikan dengan lingkungan masyarakat.²⁵

d. Administrasi Sarana dan Prasarana

Kegiatan belajar mengajar tentunya akan semakin baik jika ditunjang dengan sarana dan prasarana yang baik. Prasarana merupakan alat tidak langsung untuk mencapau tujuan pendidikan. Contohnya yaitu, tempat, lapangan, bangunan sekolah dan sebagainya. Sarana merupakan alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan.

²⁵ *Ibid*, hlm. 25-26

Adapun administrasi sarana dan prasarana meliputi:

- 1) Perencanaan pengadaan barang, inventarisasi barang, pemeliharaan sarana dan prasarana
- 2) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana yang tidak digunakan serta tidak layak pakai serta menyusun laporan mengenai keadaan sarana dan prasarana secara berkala.²⁶

e. Administrasi Anggaran Biaya

Kegiatan belajar mengajar akan terlaksana dengan baik apabila ditunjang dengan anggaran biaya yang memadai. Administrasi anggaran biaya merupakan rangkaian proses kegiatan secara sengaja dan direncanakan dengan sungguh-sungguh terhadap pembinaan anggaran biaya secara terus-menerus untuk biaya operasional sekolah sehingga kegiatan-kegiatan yang menyangkut kegiatan sekolah dapat berjalan secara efektif dan efisien dan memudahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Secara garis besar kegiatan di dalam administrasi anggaran biaya meliputi:

- 1) Pengumpulan dan penerimaan dana secara sah (SPP, dana rutin, donasi serta usaha-usaha lainnya)
- 2) Pencatatan penggunaan dana, dan pencatatan pertanggung jawaban dana kepada pihak-pihak yang berwenang.²⁷

²⁶ *Ibid*, hlm. 51

²⁷ Gunawan, Ari. *Administrasi Sekolah Administrasi Pendidikan Mikro*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2016), hlm. 45

f. Tata Laksana

Kegiatan belajar mengajar akan berjalan efektif jika ditunjang dengan tata laksana yang baik. Kegiatan tata laksana atau tata usaha biasanya dipandang sebagai kegiatan tulis-menulis.

Kegiatan administrasi pada Tata laksana meliputi kegiatan yaitu:

- 1) Penghimpunan, mencatat, mengelola, mengatur organisasi dan struktur pegawai tata usaha
- 2) Korespondensi atau surat menyurat, masalah kepegawaian dan personalia sekolah, masalah pengangkatan, pemindahan, laporan, serta pengisian buku induk.²⁸

g. Administrasi Hubungan Sekolah dan Masyarakat (HUMAS)

Kegiatan humas merupakan kegiatan operasional yang tugasnya untuk mendapatkan simpati publik dan dapat menjalin hubungan akrab dengan masyarakat. Fungsi pokok humas merupakan untuk menarik simpati khususnya dalam hal ini yaitu masyarakat untuk dapat meningkatkan relasi masyarakat terhadap sekolah²⁹.

Adapun pelayanan administrasi mengenai hubungan sekolah dan masyarakat (HUMAS) meliputi:

- 1) Memfasilitasi kegiatan komite sekolah serta membantu merencanakan program-program yang melinatkan pemangku kepentingan (*stakeholder*)

²⁸ Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2020), hlm. 24

²⁹ Gunawan, *Op.cit*, hlm. 55

- 2) Membina kerjasama serta mempromosikan sekolah terhadap pemerintah serta lembaga-lembaga masyarakat dan melayani tamu sekolah.³⁰

h. Administrasi Supervisi (Pengawasan)

Seluruh kegiatan administrasi di dalam suatu sekolah tentunya bertujuan agar administrator dapat berhasil dalam mengelola suatu sekolah. Dan untuk keberhasilan itu seorang administrator tentunya harus melakukan supervisi yang ditugaskan kepada supervisor dan pengawas.³¹

Bidang administrasi supervisi atau pengawasan meliputi:

- 1) Usaha-usaha untuk membangkitkan semangat guru dan pegawai tata usaha untuk menjalankan tugas secara sungguh-sungguh
- 2) Mengembangkan kerjasama antar guru, murid dan pegawai sekolah
- 3) Membuat pedoman-pedoman untuk menilai pencapaian pengajaran, dan suatu usaha untuk mempertinggi mutu dan pengalaman para guru.³²

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tugas dari pegawai tata usaha meliputi beberapa tugas administrasi diantaranya yaitu tugas pada administrasi siswa, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi personil dan lain-lain.

³⁰ Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2020), hlm. 69

³¹ *Ibid*, hlm 57

³² *ibid*, hlm. 25

5. Kompetensi Pegawai Tata Usaha

Kompetensi merupakan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, pengalaman serta kepribadian yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI nomor 24 Tahun 2008 tentang kompetensi yang harus dimiliki tenaga administrasi sekolah, yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi teknis. Masing-masing kompetensi tersebut memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

a. Kompetensi Kepribadian

Kompetensi kepribadian pegawai tata usaha berarti memiliki integritas dan akhlak mulia, memiliki etos kerja, mampu mengendalikan diri, memiliki rasa percaya diri, serta memiliki kreativitas, inovasi dan bertanggung jawab.

b. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial pegawai tata usaha berarti pegawai tata usaha mampu bekerja sama dalam tim, memberikan layanan yang prima, dan berkomunikasi dengan efektif.

c. Kompetensi Teknis

Kompetensi teknis pegawai tata usaha berarti mampu melaksanakan administrasi-administrasi di dalam tata usaha baik administrasi kesiswaan, administrasi surat, administrasi personil, administrasi keuangan dan administrasi lainnya.³³

³³ Marmoah, Siti. *Admnistrasi dan Supervisi Pendidikan*. (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hlm. 55

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai tata usaha harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan Permendiknas yaitu kompetensi kepribadian, teknis, dan sosial untuk dapat menjalankan tugas-tugas administrasi dengan efektif dan efisien.

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Tata Usaha

1. Faktor Pendukung

Berikut faktor-faktor pendukung kinerja pegawai Tata Usaha yaitu:

a. Adanya kompetensi yang dimiliki Pegawai Tata Usaha

Kompetensi merupakan pengetahuan, nilai, keterampilan serta sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan bertindak dan berfikir. Kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah dalam Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 meliputi kompetensi kepribadian, sosial, dan teknis.³⁴

b. Adanya motivasi yang diberikan oleh Kepala Sekolah kepada Pegawai Tata Usaha

Motivasi merupakan hal yang mendorong seseorang untuk bekerja, motivasi juga diartikan sebagai salah satu faktor yang mendukung prestasi kerja. Motivasi tenaga administrasi sekolah berasal dari Kepala Sekolah dan juga Kepala tenaga administrasi sekolah.

³⁴ Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: Rineka Cipta, 2017), hlm. 13

c. Adanya struktur organisasi pada bagian Tata Usaha

Struktur organisasi sekolah merupakan struktur yang mendasari keputusan sekolah untuk mengawasi suatu proses perencanaan sekolah yang strategis. Adanya struktur organisasi sekolah bermanfaat untuk mengetahui dengan mudah siapa saja yang bertanggung jawab akan penyelenggaraan sekolah.

d. Adanya *Job description* untuk Pegawai Tata Usaha

Tenaga administrasi akan bergantung pada surat tugas yang diberikan Kepala Sekolah dalam melaksanakan pekerjaannya. Surat tugas itu sendiri harus ditulis dengan jelas mengenai nama tenaga administrasi, jabatan serta uraian tugasnya.

Bedasarkan penjelasan di atas bahwa faktor pendukung sangat mempengaruhi sebuah kinerja pegawai tata usaha yang tentunya akan berdampak pada pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai tata usaha yang didukung oleh Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha.

2. Faktor Penghambat

Ada beberapa faktor penghambat dalam kinerja pegawai tata usaha yaitu:³⁵

a. Kurangnya pelatihan pada pegawai tata usaha

Pelatihan adalah usaha untuk memperbaiki kinerja pada suatu pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawabnya. Tentunya dengan perkembangan pendidikan maka dibutuhkannya peningkatan kemampuan pegawai tata usaha melalui pelatihan.

³⁵ Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: Rineka Cipta, 2017), hlm. 16

b. Kurang lengkapnya sarana dan prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana tentunya akan mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha. Semakin lengkap sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sekolah maka akan menjadikan pelayanan administrasi di sekolah tersebut dapat berjalan efektif dan efisien.

Bedasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam faktor penghambat kinerja pegawai tata usaha memiliki beberapa macam yaitu kurangnya pelatihan yang diikuti oleh pegawai tata usaha dan kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang menyebabkan terjadinya penghambatan di dalam kinerja tata usaha di sekolah.

D. Definisi Konseptual

1. Kinerja

Kinerja dapat dikatakan sebagai suatu hasil dari proses yang telah dilaksanakan oleh seluruh komponen-komponen di dalam suatu organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan. Kinerja juga merupakan suatu hasil dari suatu kegiatan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan di dalam suatu organisasi.

2. Pegawai Tata Usaha

Pegawai tata usaha merupakan tenaga kependidikan yang memiliki tanggung jawab dengan tugas-tugas administrasi pada suatu organisasi ataupun lembaga. Pegawai tata usaha adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggarakan proses pendidikan di sekolah.

3. Tata Usaha

Istilah Tata Usaha dalam bahasa Inggris dikenal dengan “*clerical work*” atau “*office management*” yang dapat diartikan sebagai suatu mekanisme untuk lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari proses administrasi dengan menyediakan segala data yang diperlukan untuk kegiatan administrasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa yang dimaksud tata usaha adalah penyelenggaraan tulis-menulis di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan penata usaha adalah orang-orang yang melaksanakan tata usaha.

E. Tinjauan Pustaka

Sehubungan dengan penelitian skripsi tentang kinerja pegawai tata usaha di SMA Negeri 1 Rambutan maka peneliti mencantumkan beberapa referensi dalam penulisan skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

Pertama, kutipan skripsi dari Sri Adriani yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih Kabupaten Batang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih yang masih memiliki keterbatasan sumber daya manusia dan juga fasilitas menjadi penyebab utama dari kurang maksimalnya pelayanan administrasi di MA NU 01 Banyuputih.

Adapun persamaan dari skripsi Sri Adriani dengan penelitian ini yaitu sama-sama menganalisis bagaimana jalannya administrasi di sekolah.³⁶

³⁶Sri Adriani. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang*. (Universitas Negeri Semarang, 2015).

Kedua, kutipan jurnal Amirudin yang berjudul “Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah.” Di dalam penelitiannya beliau menjelaskan yaitu : Tata usaha sekolah/madrasah menjadi penunjang dalam kelancaran kegiatan belajar-mengajar yang ada di suatu sekolah/madrasah. Kegiatan yang ada pada tata usaha umumnya yaitu surat-menyurat mulai dari menerima, mencatat, mengelola, mengirim dan menyimpan.

Adapun persamaan dari jurnal Amirudin dengan penelitian ini yaitu sama-sama menganalisis bagaimana kinerja pada pegawai tata usaha di sekolah.³⁷

Ketiga, kutipan jurnal dari Alfrida Astuti, Mujiati dan Wa Rosida dengan judul “Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Administrasi.” Dalam penelitiannya beliau dijelaskan beberapa informasi sebagai berikut: Dalam pelaksanaan kinerja pegawai tata usahahal-hal yang dilakukan yaitu, membantu melayani pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi, membantu menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan untuk membuat keputusan, dan membantu kelancaran pengembangan sekolah. Pada pelayanan administrasi hal-hal yang harus dimiliki yaitu jujur dan inovatif, tekun dan ulet, serta sumber daya manusia.

Adapun persamaan dari jurnal Alfrida Astuti dengan penelitian ini yaitu sama-sama menganalisis mengenai kinerja pegawai tata usaha di suatu sekolah.³⁸

³⁷ Amirudin. *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*. (Jurnal Kependidikan Islam. Vol. 7 No. I, 2017).

³⁸ Alfrida Astuti, Mujiati dan Rosida. *Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Administrasi*. (Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP). Vol. 3 No.1, 2022)

Keempat, kutipan jurnal dari Sринi Rianti, Andi M., serta Andi W. dengan judul “Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Layanan Administrasi di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar.” Dalam penelitian beliau dijelaskan beberapa informasi sebagai berikut: Pengelolaan administrasi yang dilakukan di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar terbagi menjadi 5 bagian yaitu, urusan administrasi kesiswaan, urusan administrasi kepegawaian, persuratan dan kearsipan, serta kurikulum. Faktor pendukung dan penghambat tenaga administrasi dalam layanan administrasi di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar yaitu, faktor pendukung meliputi pengalaman kerja, fasilitas dan dukungan dari kepala sekolah. Faktor penghambat meliputi, waktu pelaksanaan tugas yang sangat singkat, *mis communication* antar pegawai, serta data-data siswa yang tidak lengkap.

Adapun persamaan dari jurnal Sринi Rianti dengan penelitian ini yaitu sama-sama menganalisis mengenai tenaga administrasi/tenaga tata usaha di sekolah.³⁹

³⁹ Sринi Rianti, Mappincara Andi dan Wahed, Andi. *Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Layanan Administrasi di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar*, (Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pengembangan Pembelajaran. Vol. 1 No. 3, 2022)