

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini merupakan hasil penelitian penulis sekaligus sebagai pembahasan pada bab ini yang dikemukakan tentang uraian data penulis yang peroleh dari hasil penelitian di MTs Ilham Palembang melalui obeservasi, wawancara dan dokumentasi yang selanjutnya data tersebut akan di rekapitulasi dan di analisi, sehingga diharapkan dengan adanya analisis ini akan menjawab permasalahan yang di paparkan pada bab sebelumnya yang meliputi norma, aturan, nilai dominan, dan iklim organisasi di MTs Ilham Palembang, dan layanan jasa pendidikan di MTs Ilham Palembang.

A. Budaya Organisasi dalam Layanan Jasa Pendidikan di Tata Usaha MTs Ilham Palembang

Terbentuknya budaya organisasi di suatu lingkungan pendidikan sama berlakunya di MTs Ilham Palembang, sejatinya diperlukan sebuah kerjasama yang komperhensif dari setiap unsur sekolah baik itu kepala sekolah, pegawai/staf, guru, dan murid dalam menjalankan nilai-nilai normatif yang telah di sepakati atau nilai yang telah dijadikan acuan dalam menjaga stabilitas lingkungan sekolah secara psikologi dan sosial.¹

Menurut Sukarim Kariyanto selaku Kepala MTs Ilham Palembang bahwa konsep budaya organisasi di MTs Ilham Palembang sangat berperan penting dalam manjaga struktur mekanisme kerja secara teknis yang akan memperbaiki sistem layanan sekolah, karena unsur budaya organisasi

¹ Pabunda Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2015), hal 103

memiliki pengaruh kepada masing-masing personal dalam meningkatkan semangat kerja untuk menciptakan suatu lingkungan kerja yang kondusif.²

Begitupun dengan menjaga kualitas sekolah melalui layanan jasa agar tetap menjadi yang terbaik adalah hal yang sangat diantisipasi karena bisa saja ketika tidak ada rasa perhatian tinggi akan membawa integritas suatu sekolah kepada stigma negatif masyarakat ketika terjadi suatu kesalahan dalam perencanaannya, termasuk dalam merencanakan bagaimana model layanan jasa yang dimana dalam aspek ini sangat bersentuhan langsung kepada stakeholder yang sedang merasakan pelayanan sekolah itu sendiri.

Disini peneliti akan memberikan gambaran dan batasan terkait dengan pembahasan budaya organisasi dalam layanan jasa pendidikan di tata usaha MTs Ilham Palembang sebagai berikut:

1. Norma – Kepuasan Kerja

Norma adalah kebiasaan umum atau sebuah aturan yang tidak tertulis, yang diterima anggota kelompok dan dijadikan pedoman perilaku yang sudah ada dalam suatu kelompok masyarakat dan memiliki batasan wilayah tertentu. Norma memberi tau apa yang harus dan tidak harus dilakukan di bawah keadaan atau situasi tertentu. Norma bersifat memotivasi, berkomitmen, serta meningkatkan karyawan berkinerja tinggi. Begitu pun dengan Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari karyawan yang meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu. Penilaian tersebut dapat dilakukan

² Sukarim Kariyanto, Kepala MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang, 24 Januari 2023

terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan.³

Batasan norma adalah perilaku yang pantas bagi suatu kelompok masyarakat, sehingga juga dapat disebut sebagai kaidah sosial atau peraturan sosial dimana dengan adanya batasan norma dapat dilihat terlaksananya norma dengan baik atau tidak dan pada hal tersebut perasaan atas tindakan yang dilakukan memiliki kepuasan baik kepuasan kerja pegawai ataupun kepuasan konsumen. Jenis-jenis norma yaitu norma agama, hukum, kebiasaan, kesusilaan, dan kesopanan.⁴

Sebagaimana yang dilakukan oleh kepala sekolah MTs Ilham Palembang Bapak SK pernyataannya :

“Budaya organisasi sangat memiliki peranan yang sangat signifikan dalam membentuk sebuah iklim kerja yang kondusif, sesuai dengan motto MTs Ilham Palembang “Kerja Sama, Sama-sama Kerja, Kerja Ikhlas dan Kerja Cerdas” dikarenakan sekolah ini merupakan sekolah umat maka organisasi disini sudah sesuai job desk mempunyai tugas dan tentunya dengan asas kekeluargaan di sekolah maka terciptanya kegiatan saling tolong menolong maka dari itu kami di sini (MTs Ilham Palembang) membuat sebuah acuan sekaligus menjadi intruksi menjalankan norma di dalam lingkungan sekolah. Menjalankan budaya keislaman seperti tadarus, sholat dhuha berjamaah dan fokus kepada kegiatan BTA.”⁵

Ibu Z selaku waka kurikulum beliau juga menambahkan bahwa:

“Budaya organisasi di lingkungan sekolah sangatlah penting terutama di bagian kurikulum. Di dalam bidang kurikulum

³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), hal 12

⁴ Widya Amirta, Ni Wayan Widnyani, *Kewirausahaan dan Pariwisata*, Jurnal Manajemen, Vol.1 No.1, (2017), hal 319-334

⁵ Sukarim Kariyanto, Kepala MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang, 24 Januari 2023

budaya organisasi mempunyai tugas melayani siswa. Budaya disiplin dalam menjalankan tugas sehingga semua pekerjaan yang di jalani dapat terlaksana sesuai dengan yang direncanakan. Melaksanakan budaya keislaman seperti doa ketika memulai suatu kegiatan, tadarus dan sholat dhuha dan dzuhur berjamaah setiap senin dan selasa dan menambah kegiatan BTA sebagai jam pelajaran dan merupakan bagian dalam kurikulum sekolah”⁶

Selanjutnya bapak DC selaku kepala tenaga adm, beliau mengatakan bahwa:

“Budaya Organisasi pelaksanaan, pelayanan dan pembiayaan pada lingkungan sekolah semua karyawan sudah melaksanakan budaya organisasi dengan cukup baik. Dengan menerapkan asas kekeluargaan dalam melaksanakan budaya disiplin dalam bekerja dan melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya hal tersebut tentunya tak lepas dari kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang ditimbulkan berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Di MTs Ilham Palembang ketika ada karyawan yang menjalankan tanggung jawab dengan baik maka memberikan ucapan terima kasih dan kata penyemangat sebagai rasa menghargai atas apa yang telah di capai dan masyarakat sekolah harus menyenangi, mencintai pekerjaan dan disiplin waktu”⁷



Gambar 1.

Guru memberi salam kepada Murid saat awal mula Proses Belajar

⁶ Zumkro, Wakil Kepala kurikulum MTs Ilham Palembang, Wawancara, Palembang, 24 Januari 2023

⁷ Doni Chandra, Staff Tata Usaha MTs Ilham Palembang, Wawancara, Palembang, 24 Januari 2023

Dari observasi dan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi sangat penting dan di MTs Ilham Palembang sudah menerapkan norma-norma yang ada di sekolah dengan adanya norma dapat melihat bentuk kepuasan kerja yang kemudian dapat menjadi acuan dalam menjaga stabilitas disamping didukung oleh teori-teori layanan yang tepat. Sehingga kepuasan kerja tergantung dengan Norma-norma keislaman yang harus di jalakan dengan sebaik-baiknya sehingga dalam menganggap berbagai keadaan dapat memberikan layanan jasa yang baik tentunya dengan fasilitas yang baik dari segi bangunan hingga gaji yang didapatkan.

Namun untuk di MTs Ilham Palembang ini norma sudah berjalan dengan baik namun kepuasan kerja pegawai maupun konsumen masih belum terlalu cukup baik dilihat dari fasilitas yang kurang memadai.

2. Nilai Dominan-Efisiensi

Nilai dominan adalah nilai-nilai utama yang ada dalam organisasi yang diterima anggota organisasi. Organisasi mengharapkan karyawan membagikan nilai-nilai utama yang merupakan menggambarkan suatu kepribadian yang ada dalam suatu organisasi.

Sedangkan efisiensi adalah suatu prinsip dalam aspek layanan jasa yang mengelola segala sumber daya yang ada secara maksimal dalam mencapai tujuan yang diinginkan secara tepat. Jika nilai dianggap penting, maka nilai akan membimbing karyawan berperilaku secara konsisten sehingga menghasilkan efisiensi dalam kerja layanan jasa. Nilai juga merupakan keinginan efektif kesadaran atau keinginan yang

membimbing perilaku bagaimana seorang karyawan mampu memiliki efisiensi tinggi dan kualitas tinggi.

Ukuran dominan tidaknya suatu nilai didasarkan pada banyaknya orang menganut nilai tersebut, sehingga dengan adanya efisien sebagai perbandingan terbaik terhadap hasil yang diperoleh bagi melalui gerakan, usaha dan waktu dapat mempercepat penyelesaian tugas serta menghemat tenaga, maka dengan nilai dominan dari seseorang dapat menghasilkan kerja efisien dan hasil yang memuaskan.⁸ Misalnya, sebagian besar masyarakat menghendaki perubahan ke arah perbaikan di segala bidang sebagaimana yang di jelaskan oleh bapak SK selaku kepala MTs yaitu:

*“Semua masyarakat sekolah harus menjalankan nilai-nilai utama di dalam organisasi sekolah. Semua pihak yang terkait harus menjalankan tugasnya dengan jobdesk masing-masing. Karyawan dan guru diharapkan dapat berperilaku secara konsisten dalam berbagai situasi sehingga karyawan dan guru efisiensi tinggi dan kualitas tinggi. Ketika mendapatkan sebuah permasalahan harus ada koordinasi semua pihak sehingga mendapatkan solusi yang terbaik untuk menyelesaikan sebuah permasalahan, dalam penyelesaiannya diadakan rapat baik dalam permasalahan guru dan karyawan maupun dengan wali murid”.*⁹

Ibu Z selaku waka kurikulum beliau juga menambahkan bahwa:

“Nilai dominan memiliki kedudukan yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai lainnya. Sebagian besar masyarakat sekolah menginginkan perubahan ke arah yang lebih baik maka dari itu kita selalu berupaya dan menegusahkan memenuhi kebutuhan secara perlahan sehingga karyawan dapat bekerja secara efiseinsi Untuk proses pembelajaran setiap pembagian rapot kita ada konsultasi ke orang tua apakah ada kendala dalam proses pembelajaran, adakah keluhan dalam belajar, misal guru yang mengajar tidak kompeten maka kasihan siswa

⁸ Widya Amirta, Ni Wayan Widnyani, *Kewirausahaan dan Pariwisata*, Jurnal Manajemen, Vol.1 No.1 (2017), hal 319-334

⁹ Sukarim Kariyanto, Kepala MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang, 24 Januari 2023

yang belajar. Maka dari itu kita selalu pantau kegiatan pembelajaran dengan menanamkan nilai efisiensi contoh penambahan jam belajar BTA itu merupakan saran dari wali murid.”¹⁰



Gambar 2.

Kegiatan Efisiensi waktu dalam penyerahan surat kepentingan penelitian di MTs Ilham Palembang.

Selanjutnya hal yang sama juga diungkapkan oleh bapak DC selaku kepala tenaga adm, beliau mengatakan bahwa:

“Nilai dominan harus dijalankan dengan sebaik mungkin untuk melaksanakan semua kegiatan dengan efisien. Prinsip efieseinsi kami pahami sebagai rujukan untuk mewujudkan kondisi kinerja yang sistematis. Semua guru pun sama menjalankan asas kekeluargaan yang menjadi prinsip dalam layanan dan harus berperilaku secara konsisten sehingga seorang karyawan mampu memiliki efisiensi tinggi dan kualitas tinggi dan dapat meningkatkan mutu dan layanan jasa pendidikan.”¹¹

Dari observasi dan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa aspek nilai dominan disini kita bisa tergambar bahwa peran nilai dominan memiliki kedudukan yang lebih tinggi dengan prinsip efisiensi dapat mewujudkan tujuan dengan kelancaran dalam proses layanan agar terselesaikan secara hemat menentukan sebuah iklim kerja.

¹⁰ Zumkro, Wakil Kepala kurikulum MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang, 24 Januari 2023

¹¹ Doni Chandra, Staff Tata Usaha MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang, 24 Januari 2023

Nilai juga merupakan keinginan efektif kesadaran atau keinginan yang membimbing perilaku bagaimana seorang karyawan mampu memiliki efisiensi tinggi dan kualitas tinggi sehingga akan mampu menciptakan jiwa inisiatif masing-masing personal dalam menjaga kondusifitas kerja dengan sifat terbatas namun tetap menghasilkan sebuah hasil yang maksimal.

3. Aturan-Efektivitas

Aturan adalah peraturan, prosedur, kebijakan secara tertulis yang telah di sepakati dan wajib dipatuhi dan dijadikan oleh seluruh karyawan didalam suatu organisasi. Contohnya dalam berbicara, berperilaku, ketepatan waktu disiplin dalam hadir maupun mengerjakan tugas. Semua agar memiliki kinerja yang baik dan hasil yang baik pula bagi organisasi¹². Sedangkan Efektivitas adalah tingkat sejauh mana seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang diinginkan.¹³ Aturan sudah menjadi perkara yang terkadang sangat sulit untuk dilaksanakan, disebabkan karena nilai aturan yang sifatnya sangat bersinggungan dengan kepribadian para personal sekolah memiliki dinamika yang berbeda-beda.

Ada yang malas, hanya menuruti peraturan saja tanpa meresapi makna aturan itu secara mendalam, bahkan ekstrimnya ada yang acuh terhadap nilai-nilai aturan sehingga memicu konflik. Maka dari itu, perlu keputusan langsung dari atasan dalam hal ini kepala sekolah, yang

¹² Widya Amirta, Ni Wayan Widnyani, *Kewirausahaan dan Pariwisata*, Jurnal Manajemen, Vol.1 No.1 (2017), hal 319-334

¹³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), hal 12

memiliki kekuatan konstitusional juga tidak serta merta diabaikan begitu saja oleh pihak personel sekolah sehingga mampu menghasilkan kerja yang efektivitas yang dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Sebagaimana yang dilakukan oleh kepala MTs Ilham Palembang, bapak SK pernyataannya:

*“Budaya organisasi sangat memiliki peranan yang sangat signifikan dalam membentuk sebuah iklim kerja yang kondusif, maka dari itu kami disini (MTs Ilham Palembang) membuat sebuah acuan sekaligus menjadi instruksi dalam menekankan peraturan dan nilai-nilai yang sifatnya membangun semangat kerja misalnya disiplin dalam hal mematuhi peraturan yang berlaku yang selanjutnya personal menginternalisasi secara bersama agar terbangun komitmen dalam menegakkan nilai-nilai yang telah disepakati”.*¹⁴

Ibu Z selaku waka kurikulum beliau juga menambahkan :

*“Peraturan di MTs Ilham Palembang ini telah di buat dan di sepakati bersama baik itu guru, karyawan bahkan siswa saat mereka mau masuk sekolah. Peraturan di buat agar sekolah lebih kondusif dan aman sehingga proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik. Seluruh masyarakat sekolah memiliki peraturan yang berbeda-beda dari guru, karyawan dan siswa, peraturan itu harus di jalankan dengan sebaik mungkin dan tidak boleh dilanggar”.*¹⁵

Sedangkan pendapat bapak DC tentang Efektivitas kerja terhadap aturan, bahwa:

“Dalam sistem layanan jasa kami disini secara personal kami tidak menuntut akan berbagai hal hingga memunculkan suasana yang kaku dalam bekerja. Apalagi untuk staff TU juga mengajar. Akan tetapi disisi lain kami juga tidak ingin seluruh pekerjaan memiliki kendala hingga menimbulkan sebuah pemborosan dalam penggunaan sumber daya, maka dari itu secara keseluruhan atas segala sesuatu yang terjadi di dalam prosesnya hanya cukup memberikan penekanan terhadap aturan yang ada kepada para pegawai (guru/staf) untuk tetap memprioritaskan pekerjaan pokoknya, disamping mengerjakan pekerjaan yang sifatnya menunjang sehingga menghasilkan

¹⁴ Sukarim Kariyanto, Kepala MTs Ilham Palembang, Wawancara, Palembang, 24 Januari 2023

¹⁵ Zumkro, Wakil Kepala Kurikulum MTs Ilham Palembang, Wawancara, Palembang, 24 Januari 2023

*kerja yang efektivitas.*¹⁶



The image shows a vertical board with three sections. The top section is titled 'ROBOT POIN PELANGGARAN BIRWA' and 'SIRAP PERILAKU'. The middle section is titled 'KERAJINAN'. The bottom section is titled 'KERAPIAN'. Each section contains a list of items and corresponding points or penalties.

Gambar 3.
Daftar Peraturan dan Sanksi terhadap Pelanggaran di MTs Ilham Palembang

Dari observasi dan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa aturan sekolah mempunyai tujuan utama agar semua warga sekolah mengetahui apa tugas, hak, dan kewajiban serta melaksanakan dengan baik sehingga kegiatan sekolah dapat berjalan dengan lancar hal tersebut merupakan bagian dari efektivitas kerja yang bisa mengakomodir seluruh kepentingan stakeholder baik internal maupun eksternal dan memberikan layanan jasa yang baik, disiplin dan tepat waktu. Masyarakat sekolah harus menaati peraturan yang sudah dibuat dan di sepakati apabila melanggar akan mendapatkan sebuah hukuman yang sudah ditetapkan oleh pihak sekolah.

4. Iklim Organisasi-Kemampuan Menyesuaikan Diri

Iklim organisasi bahwa iklim organisasi yaitu suatu penyampaian keterbukaan atau perasaan seorang karyawan didalam suasana lingkungan

¹⁶ Sukarim Kariyanto, Kepala MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang, 24 Januari 2023

kerja¹⁷, hal ini berhubungan langsung dengan kemampuan penyesuaian diri yang mencakup respon mental dan tingkah laku yang berguna untuk mengevaluasi seluruh masalah yang ada di lingkungan kerja sehingga terwujud keselarasan atau harmoni agar tujuan organisasi tercapai.¹⁸

Iklm organisasi juga bentuk perilaku atau karakteristik karyawan agar berani mengutarakan pendapat demi kenyamanan bersama sehingga diperlukannya adaptasi dalam belajar atau berperilaku sehingga dapat menghadapi perubahan yang terjadi.



Gambar 4.
Layanan Orang tua murid dan guru Mts Ilham
Palembang

Pak SK mengungkapkan:

*“Kalau dampak Iklm organisasi dirasakan di MTs Ilham Palembang ini, baik itu berupa materil dan non materil. Saya selaku kepala sekolah memberikan kebebasan untuk berkonsultasi ketika ada sebuah masalah yang di hadapi sehingga diperlukan penyesuain diri secara mandiri, seperti segera mengadakan rapat kecil lalu di lanjutkan ke rapat besar yang dimana semua unsur atau stakeholder dilibatkan di dalamnya untuk mencari solusi atau jalan keluar guna tercapainya sebuah tujuan bersama ”.*¹⁹

¹⁷ Widya Amirta, Ni Wayan Widnyani, *Kewirausahaan dan Pariwisata*, Jurnal Manajemen. Vol.1 No.1 (2017), hal 319-334

¹⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), hal 12

¹⁹ Sukarim Kariyanto, Kepala MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang, 24 Januari 2023

Ibu Z juga menambahkan:

*“Iklim organisasi sangat di perlukan guna tercapainya sebuah program pembelajaran yang telah disusun dengan suasana yang baik. Penyesuaian diri dengan lingkungan sekolah ini melibatkan siswa, guru dan staf sehingga setiap akhir semester masyarakat sekolah diminta untuk menyuarakan apa saja yang menjadi persoalan atau hambatan untuk dijadikan bahan evaluasi supaya kegiatan pembelajaran untuk semester depan akan lebih baik lagi misal kurangnya pemahaman guru dalam memberikan materi pembelajaran kepada siswa sehingga merugikan siswa maka dari itu, masyarakat dituntun untuk dapat menyesuaikan diri sehingga dapat menyelesaikan segala hal ketika mengalami kesulitan”.*²⁰



Gambar 5.
Suasana yang baik antara siswa dan guru

Dari observasi dan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa penyesuaian diri dapat memberikan dampak terhadap iklim organisasi yang merupakan persepsi anggota organisasi sehingga memberikan pengaruh yang sangat menonjol dalam masyarakat untuk menciptakan sebuah nilai positif yang menjadi awal terbentuknya iklim organisasi di sekolah yang baik. Hal itu pun mempengaruhi sikap atau perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi. Dan sekolah sering menganakan evaluasi untuk meningkatkan mutu pendidikan.

²⁰ Zumkro, Wakil Kepala Kurikulum MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang, 24 Januari 2023

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Budaya Organisasi dalam Layanan Jasa Pendidikan di Tata Usaha MTs Ilham Palembang

Dalam rangka meningkatkan layanan jasa pendidikan di Tata Usaha, pihak pengelola MTs Ilham Palembang, sepenuhnya menyadari bahwa ada banyak faktor yang baik secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi berjalannya proses upaya ini. Beberapa faktor tersebut pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua bagian.

Pertama faktor-faktor yang secara langsung maupun tidak memberikan sumbangsih positif terhadap lancarnya layanan jasa pendidikan di Tata Usaha.

Kedua adalah beberapa faktor secara langsung maupun tidak menghambat lajunya upaya sekolah dalam rangka melakukan layanan jasa pendidikan di Tata Usaha.

1. Faktor Pendukung Budaya Organisasi dalam Layanan Jasa Pendidikan di Tata Usaha MTs Ilham Palembang

Dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pembelajaran yang ada di Mts Ilham Palembang, pihak sekolah melakukan upaya-upaya kearah terciptanya tujuan pendidikan. Upaya yang telah diprogram tersebut dibantu oleh beberapa faktor pendukung seperti kinerja para guru dan staff tata usaha.

Adapun faktor yang dianggap mendukung didalam menjalankan layanan jasa di MTs Ilham Palembang sebagai berikut:

- a. Koordinasi yang baik antar seluruh masyarakat sekolah
- b. Saling memberikan support

Sebagaimana yang dilakukan oleh kepala MTs Ilham Palembang

Bapak SK pernyataannya:

*“Kita sesuai motto, **kerjasama, sama-sama kerja, kerja cerdas dan kerja ikhlas**, sekolah ini merupakan sekolah milik umat dan organisasi yang terjalani itu berdasarkan job deskripsi sudah memiliki tugas masing-masing jika ada kendala maka akan dibantu”²¹*

Bapak Dc selaku staff Tata Usaha juga menambahkan bahwa:

“...dalam permasalahan yang terjadi pun dilakukan secara kekeluargaan dan dirapatkan dan saya yakin guru disini paham dan mengerti”²²

Selain faktor koordinasi, faktor lainnya secara langsung mensupport kegiatan layanan jasa ini adalah profesionalitas dan kedisiplinan dalam sekolah. Seperti yang dikatakan Ibu Z selaku Waka Kurikulum MTs Ilham Palembang bahwa:

“Kalau ibu lebih menekankan kedisiplinan karena kurikulum dan layanan jasa ini berhubungan dengan pembelajaran jadi jika semua tidak berjalan dengan yang diinginkan akan kacau.”²³

Dari observasi dan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa pembelajaran yang menitik berat pada layanan jasa pendidikan di Tata usaha dan kurikulum namun dengan koordinasi yang baik maka proses telah berjalan dengan cukup baik.

²¹ Sukarim Kariyanto, Kepala MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang 24 Januari 2023

²² Doni Chandra, Staff Tata Usaha MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang 24 Januari 2023

²³ Zumkro, Wakil Kepala Kurikulum MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang 24 Januari 2023

2. Faktor Penghambat Budaya Organisasi dalam Layanan Jasa Pendidikan di Tata Usaha MTs Ilham Palembang

Selain beberapa faktor pendukung yang telah disebutkan di atas, ada beberapa faktor penghambat lajunya layanan jasa pendidikan di Tata Usaha MTs Ilham Palembang antara lain:

a. Kurangnya Pembiayaan

Seperti yang dijelaskan Bapak DC selaku staff tata usaha bahwa:

“... namun tentunya masih ada kekurangan banyak peralatan yang belum ada seperti pengarsipan, pembukuan data-data dan pelaksanaan dalam layanan jasa pendidikan”²⁴

Ibu Z selaku waka kurikulum juga menambahkan:

“.. karena kita hanya mendapatkan pembiayaan dari dana BOS dan Infaq siswa, dimana infaq itu sendiri maksimal Rp 50.000 dan dikarenakan kita banyak siswa dari panti asuhan maka ada yang hanya membayar 50% bahkan gratis”²⁵

b. Kurangnya SDM (Staff Tata Usaha)

Dimana dalam layanan jasa yang baik diperlukan staff tata usaha juga, namun MTs Ilham hanya mempunyai 18 guru termasuk staff di dalamnya. Seperti yang dijelaskan Bapak SK selaku Kepala MTs Ilham Palembang bahwa:

“Karena kekurangan guru maka Tata Usaha ikut mengajar, namun tentunya tetap terfokus pada tugas pokok sehingga hal yang dilakukan tidak menghasilkan masalah, dengan jumlah 17 guru dan 1 staff tata usaha yang ikut mengajar”²⁶

²⁴ Doni Chandra, Staff Tata Usaha MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang 24 Januari 2023

²⁵ Zumkro, Wakil Kepala Kurikulum MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang 24 Januari 2023

²⁶ Sukarim Kariyanto, Kepala MTs Ilham Palembang, *Wawancara*, Palembang 24 Januari 2023

Dari observasi dan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa sedikitnya staff tata usaha maka melemahnya layanan jasa pendidikan di tata usaha dan pelayanan pun terhambat dikarenakan kekurangannya peralatan tata usha dikarenakan pembiayaan yang kurang.

Demikian beberapa faktor baik yang mendukung atau yang menjadi kendala dalam layanan jasa pendidikan di tata usaha MTs Ilham Palembang.

