

PELAKSANAAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI

Alfrida Astuti¹, Mujiati², Wa Rosida³

Program Studi Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah
Kendari¹²³

Email : alfridaastuti64@gmail.com

ABSTRAK

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sawa Kabupaten Konawe Utara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, tata usaha, guru dan siswa. Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, teknik dan triangulasi waktu. Hasil penelitian ini adalah: (1) pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha masih belum maksimal karena kurang terampil sehingga membutuhkan bantuan guru, pegawai juga kurang cekatan ketika memberikan laporan serta kurang potensial, (2) pegawai tata usaha masih kesulitan ketika memberikan pelayanan administrasi disebabkan rendahnya keterampilan dalam mengoperasikan teknologi informasi sebagai penunjang untuk memberikan pelayanan administrasi di sekolah.

Kata Kunci : *kinerja tata usaha; pelayanan administrasi*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and describe the application of administrative employee performance to administrative services at SMA Negeri 1 Sawa, North Konawe Regency. The research method used in this research is using a qualitative descriptive approach. While the informants in this study were the principal, administration, teachers and students. The data collection techniques are through observation, interviews, and documentation. The validity of the data is done by triangulation of sources, data collection and triangulation of time. The results of this study are: (1) the application of the performance of administrative employees is still not maximized because they are less skilled so they need the help of teachers, employees are also less agile when giving reports and less potential, (2) administrative employees are still having difficulties when providing services. administration due to low skills in operating information technology as a support to provide administrative services in schools.

Keywords : *performance administration; administrative services*

PENDAHULUAN

Pandangan mengenai pendidikan sebagai hal penting dan krusial pada aspek kehidupan, maka sekolah sebagai lembaga pendidikan untuk menuntut ilmu harus memiliki kualitas yang baik dalam menunjang pendidikan. Hal ini sangat berkaitan dengan tuntutan globalisasi dimana pendidikan dituntut untuk melakukan inovasi secara terus menerus dengan tetap menjamin fleksibilitas dan implementasinya.

Sumber daya manusia menjadi salah satu terobosan yang harus dilakukan agar menunjang kinerja pendidikan. Untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperlukan bagian yang mendukung kegiatan tersebut yakni ketatausahaan sekolah, sebagai ujung tombak pelayanan administrasi pendidikan yang secara langsung menangani pelayanan internal maupun eksternal. Sering kita jumpai ada beberapa sekolah yang terlihat sangat baik dalam segi infrastruktur serta sarana dan prasarana namun berbanding terbalik dengan pelayanan dalam ketatausahaan sekolah. Sekolah tersebut melupakan salah satu hal penting yaitu pelayanan dan tata usaha. Pelayanan dalam administrasi ketatausahaan sangat berpengaruh, karena berhubungan langsung dengan pengguna. Secara tidak langsung pengguna akan menilai seberapa berkualitas kinerja pelayanan yang diberikan.

Nur Aedi (2016:103), menjelaskan bahwa administrasi ketatausahaan menjadi penting karena administrasi ketatausahaan dapat membantu dan mempermudah subsistem yang lain, seperti bagian kesiswaan, kurikulum, administrasi personel, selain itu administrasi ketatausahaan juga merupakan suatu kegiatan dalam proses pencatatan, dan pendokumentasian data maupun dokumen yang digunakan oleh pemimpin (kepala sekolah) dalam proses pengambilan keputusan. Begitu pentingnya subsistem ketatausahaan dalam sekolah sehingga bila administrasi ketatausahaan berjalan dengan baik, maka kegiatan yang menyangkut pembelajaran dan pelayanan dalam sekolah akan berjalan baik pula. Untuk itu, diperlukan staf tata usaha yang profesional dibidangnya dalam membantu kinerja kepala sekolah.

Kepala sekolah senantiasa melakukan kegiatan bimbingan dan memberikan bantuan terhadap pembaruan pengelolaan administrasi sekolah dengan menggunakan teknologi yang lebih memadai dalam kinerja tata usaha, memberikan upah tambahan sebagai bentuk apresiasi terhadap pegawai yang menunjukkan kinerjanya dan sebaliknya memberikan punishment dengan teguran terhadap pegawai yang malas dan memiliki kinerja rendah, melakukan komunikasi dan koordinasi dalam menyelesaikan masalah dalam pencatatan administrasi, pengelompokan, pengarsipan maupun dalam pelaporan administrasi sekolah (Najewan dkk, 2021). Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha yaitu: (1) faktor internal yang meliputi faktor kemampuan yaitu kecerdasan pegawai secara maksimal dalam mengelolah data-data sekolah, sedangkan faktor motivasi yaitu meliputi pemberian kompensasi berupa insentif yang merupakan salah satu bentuk penghargaan sekolah terhadap prestasi kerjanya, dan keamanan kerja yaitu jaminan-jaminan yang memberikan rasa aman dan tenang dalam bekerja misalnya jaminan hari tua (pensiunan), jaminan asuransi kesehatan (askes). (2) faktor eksternal yang meliputi suasana kerja yaitu keadaan yang kondusif sangat berpengaruh dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, terjalinya hubungan rekan yang baik antara pegawai tata usaha dengan guru dan kepalah sekolah, tersedianya fasilitas kerja seperti alat-alat perlengkapan dalam berkerja, (Aziz Pagala dkk, 2022).

Pelaksanaan penelitian ini didukung oleh beberapa fakta empiris yang menjadi temuan dalam penelitian-penelitian terdahulu. Riski (2015), dalam penelitiannya menemukan bahwa untuk meningkatkan efektivitas kinerja pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Kendari yakni memberikan kompensasi berupa insentif, keteladanan sikap

kepala sekolah, penerapan aturan berupa instruksi lisan dan tertulis, ketegasan kepala sekolah dalam memberikan tindakan dan perhatian kepada pegawai serta memberikan dukungan dan menciptakan kebiasaan-kebiasaan positif yang mendukung tegaknya disiplin kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya Sitti Annisah (2020), menemukan bahwa bahwa pengelolaan arsip tidak terlaksana dengan baik dikarenakan penyimpanan arsip belum mengikuti sistem, pencatatan arsip tidak menggunakan tata naskah, desentralisasi dan pengorganisasian tidak terlaksana dengan baik serta penyusunan arsip dan pemusnahan arsip yang belum efektif. Maka dari itu pihak sekolah akan terus meningkatkan penataan arsip disekolah tersebut melalui peningkatan kinerja tenaga administrasi sekolah.

Rahmawati dkk (2022), dalam penelitiannya menemukan bahwa upaya yang dilakukan tenaga tata usaha untuk meningkatkan kualitas administrasi pendidikan adalah mereka berusaha melakukan pelayanan prima yaitu dengan melakukan pekerjaan diluar jam kerja (lembur) untuk menyelesaikan tugas. Selain itu, mereka juga mengedepankan dan menjalin kerja sama yang baik dengan saling mengisi kekurangan antar rekan staf tata usaha.

Tata Usaha sekolah di SMA Negeri 1 Sawa terdapat 1 orang pegawai namun untuk melakukan pekerjaannya tata usaha di bantu oleh salah satu tenaga guru sekaligus bertugas menjadi administrator tata usaha. Hal ini lah yang menjadi kendala dalam melaksanakan penerapan kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi, karena untuk memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas maka dibutuhkan pegawai yang mempunyai standar profesionalitas dan kemampuan intelektual seputar lingkup kerja ketatausahaan dan juga teknologi informasi. Namun kurangnya sumber daya manusia pada pegawai tata usaha di SMA Negeri 1 Sawa Kabupaten Konawe Utara berdampak pada profesionalitas kinerja dibidang tata usaha. Selain itu yang menjadi kendala lain ialah ruangan arsip yang kurang memadai, penyusunan tata ruang arsip dan dokumen yang tidak sesuai dengan tahun arsip, tempat dan bahkan jenis arsip menjadi penghambat pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Terlebih salah satu tugas tata usaha sekolah adalah menyiapkan dokumen yang dibutuhkan oleh kepala sekolah untuk pengambilan keputusan serta program kerja yang akan dilakukan di sekolah. Sehingga tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan layanan administrasi di SMA Negeri 1 Sawa Kabupaten Konawe Utara.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan untuk mengkaji pelaksanaan kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sawa adalah deskriptif kualitatif, yaitu informasi yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, bukan angka. Selanjutnya menurut Suwama (2015), bahwa deskriptif kualitatif adalah strategi pemeriksaan yang temuannya diperoleh melalui aspek kualitas, atau makna yang terdapat empirikal yang dapat dijelaskan melalui linguistik, bahasa dan kata-kata melalui wawancara terhadap informan. Yang memberikan gambaran tentang pelaksanaan kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sawa Kab. Konawe utara. Adapun subjek pada penelitian ini yaitu, kepala sekolah, tata usaha, guru dan siswa. Sumber data pada penelitian ini yakni hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi, yang diperoleh peneliti.

Sebagaimana rumusan masalah dan tujuan awal penelitian ini yakni untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sawa, perspektif yang diteliti adalah kinerja pegawai tata usaha, pelayanan administrasi. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini yakni 1) observasi, yakni persepsi dan pencatatan yang disengaja atas indikasi-indikasi yang muncul pada objek eksplorasi. 2) wawancara, merupakan suatu tindakan penyelidikan dan jawaban dalam penelitian yang terjadi secara lisan yang dilakukan oleh sedikitnya dua individu dengan mendengarkan secara langsung data dari informan tersebut. 3) dokumentasi, yang merupakan sesuatu yang tersusun yakni dalam melakukan strategi dokumentasi, analisis mengkaji artikel-artikel yang ada relevansinya dengan pelaksanaan kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sawa sebagai bentuk kajian ilmiah pembahasan hasil penelitian.

Prosedur analisis data yang digunakan yaitu subjektif yang menerangkan tergantung pada kenyataan yang diperoleh di lapangan. Peneliti dengan metode ini berusaha untuk mengungkap, kemudian menggambarkan, menguraikan, serta mengurangi informasi dari lapangan seperti yang ditunjukkan oleh setiap segmen yang dinilai tanpa kontrol. Seperti yang diungkapkan oleh Miles dan Huberman (2009), dimana komponen reduksi data dan sajian data diselesaikan pada saat yang bersamaan dengan ukuran keragaman informasi. Setelah informasi dikumpulkan, keempat bagian penyelidikan (pengumpulan informasi, penerus informasi, penyajian informasi, dan penarikan kesimpulan) terhubung satu sama lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Beberapa bentuk pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan administrasi meliputi: membantu pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi, menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan untuk membuat keputusan yang tepat, membantu kelancaran pengembangan organisasi secara keseluruhan, dedikasi dan disiplin, jujur dan inovatif, tekun dan ulet, dan sumber daya manusia.

Pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha

a. Membantu melayani pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi.

Ketatausahaan menjadi penting karena dapat mempermudah semua sub sistem yang ada di sekolah, maka tata usaha melakukan kegiatan kerja sama antar personal menyangkut kegiatan yang mendukung terwujudnya manajemen administratif yang efektif tentunya hak tersebut di dukung dengan kinerja pegawai yang profesional. Hal ini tersebut terungkap dalam wawancara bapak Joni Johanis selaku kepala sekolah juga sebagai salah satu responden penelitian ini mengenai tata usaha dalam membantu pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi mengungkapkan bahwa :

“pegawai tata usaha membantu melayani pekerjaan operatif, kurangnya pemahaman teknologi informasi sehingga menghambat kegiatan

perencanaan seperti pengolahan data informasi melalui web sekolah sehingga kami meminta bantuan tenaga guru”.

Keterangan sejalan juga disampaikan oleh Ibu Ayu Wandira selaku Guru di SMA Negeri 1 Sawa mengenai tata usaha dalam membantu pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi mengungkapkan bahwa :

“pekerjaan yang menyangkut media digital dan hal lainnya itu masih dibantu oleh pihak kami para guru, karena melihat kepala pegawai tata usaha masih belajar dalam menggunakan media elektronik yang telah disediakan oleh sekolah”.

Beberapa hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pentingnya penguasaan teknologi informasi oleh tata usaha untuk mengelola administrasi, data dan penyusunan program kerja sehingga maksimal.

b. Membantu menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan untuk membuat keputusan yang tepat.

Tata usaha merupakan unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi di sekolah. Informasi yang tata usaha kelola penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Hal ini terungkap dalam wawancara bapak Joni Johanis selaku kepala sekolah juga sebagai responden dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa:

“tata usaha belum maksimal ketika memberikan beberapa keterangan seperti pelaporan kerja guru dan staf sehingga terhambat untuk melakukan evaluasi kerja secara berkala untuk menunjang kegiatan perencanaan sekolah”.

Keterangan yang sejalan juga menguatkan disampaikan oleh ibu Ayu Wandira dalam keteragannya mengungkapkan bahwa :

“kendala dalam hal ini yakni pegawai tata usaha sedikit kesulitan jika dokumen tersebut sudah beberapa tahun silam karena akan tertumpuk dengann dokumen yang terbaru, dikarenakan arsip di letakkan ruangan pegawai”.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tata usaha dalam membantu menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan untuk mengambil keputusan yang tepat, pegawai tata usaha perlu cekatan ketika memberikan laporan kepada kepala sekolah dan teliti dalam melakukan pembenahan arsip sehingga efektif.

c. Membantu kelancaran pengembangan sekolah secara keseluruhan.

Ketatausahaan merupakan subsistem sekolah yang kegiatan utamanya adalah mengurus semua bentuk administrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat, inventaris barang hingga keterangan yang berwujud warkat. Hal ini merupakan mekanisme bantu yang dapat meningkatkan pengolahan administrasi sehingga meningkatkan pengembangan sekolah. Hal ini terungkap melalui wawancara bapak Sukriadi selaku Guru di SMA Negeri 1 Sawa juga humas sekolah dan sebagai

responden mengenai tata usaha dalam membantu kelancaran pengembangan sekolah mengungkapkan bahwa :

“pegawai tata usaha belum sepenuhnya memiliki kemampuan maupun keahlian dalam menyelesaikan tugas-tugas dibidang ketatausahaan dengan baik, hal ini didasari karena pegawai tata usaha belum bisa mengoperasikan komputer, pendoumnetasian surat, maupun dokumen sekolah yang belum rapi, ketidaklengkapan data-data sekolah seperti laporan inventaris”.

Keterangan sejalan juga di sampaikan oleh bapak Sutri selaku Guru di SMA Negeri 1 Sawa mengungkapkan bahwa :

“pegawai tata usaha belum maksimal dalam pengembangan infrastruktur melalui keterangan-keterangan yang diberikan kepada kepala sekolah tentang kekurangan atau infrastruktur apa saja yang belum memadai disekolah ini”.

Keterangan lain juga disampaikan oleh ibu Susianti selaku guru dalam keterangannya mengungkapkan bahwa:

“Pegawai tata usaha dalam pandangan saya belum efektif dalam membantu kelancaran pengemvangan sekolah secara keseluruhan karena kurang terciptanya kemampuan intelektual yang dimana dalam membantu kelancaran dibutuhkan inteleketual yang memadai misalnya menggunakan komputer dan juga rasional serta emosional ketika menghadapi suatu permasalahan dalam pengembangan sekolah”.

Berdasarkan hasil pengamatan dan beberapa hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tata usaha dalam membantu kelancaran pengembangan sekolah secara keseluruhan belum maksimal karena sumber daya manusia yang kurang potensial dalam bidang ilmu tata usaha yang mencakup keceradasan intelektual, emosional dan spiritual sehingga dapat memecahkan suatu permasalahan dan dapat berinteraksi dengan lingkungan kerja.

Pelayanan administrasi

a. Dedikasi dan disiplin

Tata usaha sebagai unit pelayanan disekolah tentunya harus mempunyai rasa tanggung jawab terhadap kinerja serta taat terhadap peraturan yang ada di sekolah sebagai bentuk kinerja yang diberikan. Hal ini terungkap melalui wawancara Ibu Sumarni selaku Guru SMA Negeri 1 Sawa mengenai dedikasi dan disiplin pegawai tata usaha mengungkapkan bahwa:

“Dedikasi dan disiplin yang diberikan oleh pegawai tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sejauh ini cukup baik, namun memang harus ada penegasan yang diberikan oleh kepala sekolah mengingat pegawai tata usaha sangat penting keberadaanya disekolah”.

Penjelasan lain juga disampaikan Ibu Susianti dalam keterangannya mengunngkapkan bahwa :

“untuk kedisiplinan pegawai tata usaha masih belum efektif pada kehadiran sehingga beberapa kali mendapat teguran dari kepala sekolah”.

Keterangan yang sejalan juga disampaikan oleh Bapak Sukriadi mengenai dedikasi dan disiplin tata usaha dalam pelayanan administrasi mengungkapkan bahwa :

“ketika kami membutuhkan beberapa data dan beliau atau pegawai tata usaha tidak ada itu sebenarnya agak menyulitkan, Selain menjadi guru saya juga sekaligus humas di sekolah beberapa kali terjadi, masyarakat atau orang tua murid ada keperluan kepada pegawai tata usaha tetapi pegawai tidak berada ditempat”.

Data dari beberapa hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dedikasi dan disiplin pegawai tata usaha perlu ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan pelayanan administrasi serta adanya penegasan sehingga muncu semangat dan mau menginovasi menjadi lebih baik.

b. Jujur dan inovatif

Ketatausahaan sebagai pengelola data dan informasi tentunya di tuntut untuk mengelola data dengan benar. Memiliki fleksibilitas dan mampu memotivasi diri sehingga dapat membantu kemajuan sekolah. Hal ini terungkap melalui wawancara Bapak Adriawan dalam keterangannya mengungkapkan bahwa :

“kejujuran tentu saja sangat baik karena saya juga selaku guru ikut merasakannya. Untuk inovasi ketatausahaan memang perlu diperhatikan karena hal ini sangat penting bagi sistem ketatausahaan sekolah yang memerlukan inovasi-inovasi guna menunjang pelayanan yang akan diberikan kepada siswa ataupun tenaga pendidik bahkan masyarakat”.

Keterangan sejalan juga menguatkan di ungkapkan oleh Bapak Joni Johanis mengenai jujur dan inovatif pegawai tata usaha mengungkapkan bahwa :

“ketatausahaan masih kurang, inovatif dalam hal fleksibel dalam hal rencana-rencana yang akan dilakukan oleh sekolah itu masih kurang tanggapan atau solusi yang diberikan oleh ketatausahaan”.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap responden menunjukkan bahwa kedua hal tersebut sangat penting sebagai dasar pelayanan yang diberikan oleh tata usaha. Sikap jujur pegawai tata usaha sangat baik, namun sikap inovatif perlu di tingkatkan lagi mengingat ketatausahaan memerlukan ide-ide yang visionaris untuk administrasi yang efektif

c. Tekun dan ulet

Tekun dalam melakukan tugas dan tanggung jawabn serta teliti ketika menjalankan tugas yang diberikan merupakan perilaku yang mencerminkan ketatausahaan yang berkualitas mengingat beban pekerjaan yang tidak sedikit. Hal ini terungkap dalam wawancara Bapak Sutri selaku Guru di SMA Negeri 1 Sawa juga sebagai responden penelitian ini mengungkapkan bahwa:

“pegawai tata usaha kurang efektif dalam hal tugas yang diberikan kepadanya sehingga kami sebagai guru ikut membantu pekerjaan tata usaha, padahal kami juga harus mengerjakan beberapa pekerjaan yang berhubungan dengan tugas kami”.

Keterangan tersebut sejalan juga disampaikan oleh Bapak Adriawan dalam mengenai tekun dan ulet pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi mengungkapkan bahwa :

“karena pegawai tata usaha kurang tekun dalam menyediakan informasi sehingga ini berpengaruh pada pelayanan serta kurangnya kegigihan dalam melakukan pelayanan akan berdampak pada rendahnya tingkat komunikasi antar pegawai tata usaha dengan guru dan juga siswa yang berada disekolah”.

Data dari beberapa hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa perlunya peningkatan ketekunan dan ketelitian pegawai tata usaha dalam menyediakan keterangan informasi sehingga pelayanan yang diberikan dapat akurat dan efektif.

d. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia berperan dalam keberhasilan suatu organisasi, ketatausahaan yang berperan dalam pengembangan sekolah tentunya mempunyai sumber daya manusia yang potensial di bidangnya sehingga pengadministrasian didalam sekolah berjalan dengan baik dan berdampak pada peningkatan kualitas mutu sekolah. Hal ini terungkap melalui wawancara Bapak Joni Johanis selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Sawa juga sebagai responden penelitian ini mengungkapkan bahwa :

“ketatausahaan disekolah ini masih sangat kurang dalam hal sumber daya manusia yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Hal ini dapat terlihat dari kurangnya pengetahuan pegawai ketatausahaan sekolah tentang teknologi informasi serta kemampuan pengarsipan yang seharusnya menjadi dasar bagi ketatausahaan sekolah untuk menunjang pekerjaanya”.

Keterangan sejalan juga disampaikan oleh Bapak Sukriadi dalam keterangannya mengungkapkan bahwa :

“sumber daya manusia yang belum memadai pada pegawai mengakibatkan kurangnya pemahaman akan pekerjaan dan juga tanggung jawab pekerjaanya. Melihat bahwa adanya kata saling membantu yang disalah artikan sehingga sebagian pekerjaan ketatausahaan dibantu oleh guru maka ketika ada pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh ketatausahaan itu dikerjakan oleh guru dengan alasan bahwa pegawai tata usaha belum menguasai teknologi informasi”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah di lakukan di SMA Negeri 1 Sawa Kab. Konawe Utara mengenai sumber daya manusia pada pegawai tata usaha bahwa peningkatan sumber daya manusia yang potensial pada bisang tata usaha

dibutuhkan sebagai dasar dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya sehingga kegiatan administrasi di sekolah dapat efektif dan efisien.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha merupakan suatu implementasi yang dilakukan tata usaha untuk menunjang tugas dan fungsinya yang mencakup pelayanan administrasi. Peran tata usaha yakni, membantu, menyediakan dan melayani sehingga di butuhkan pegawai tata usaha yang potensial pada ilmu ketatausahaan sebagai dasar untuk menjalankan setiap tugas dan fungsinya. Pelaksanaan kinerja tata usaha terhadap pelayanan administrasi di jabarkan melalui pelaksanaan kinerja dan pelayanan sebagai berikut :

Pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha

- a. Pegawai tata usaha dalam membantu melayani pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh William Lefingwe dan Edwin dalam Nur Aedi (2016: 102) keberadaan tenaga tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan sebagai salah satu komponen proses pembelajaran , tugas dan fungsi tata usaha tidak dapat dilakukan oleh pihak pendidik. Karena, pekerjaan tata usaha bersifat administratif yang sifatnya khusus. Kinerja pegawai tata usaha di SMA Negeri 1 Sawa masih belum optimal dalam membantu melayani pekerjaan operatif karena kurang berdedikasi ketika melakukan pendataan sehingga di bantu oleh pihak guru.

- b. Membantu menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan untuk membuat keputusan yang tepat

Sejalan dengan pandangan Silalahi dalam Kamarudin (2016: 20) bahwa tugas penting tata usaha yakni menyediakan, menyusun dan menyimpan informasi baik internal maupun eksternal dengan maksud agar dapat memeperolehnya dengan mudah dikemudian hari. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di SMA Negeri 1 Sawa bahwa pegawai tata usaha masih mengalami hambatan ketika menyediakan data dan informasi seperti menghimpun, mengolah, menyimpan dan mengarsipkan di karenakan kurangnya pemahaman dasar terkait tugas dan fungsi tata usaha.

- c. Membantu kelancaran pengembangan secara keseluruhan

Nur Aedi (2016: 103) mengemukakan bahwa ketatausahaan menjadi penting karena dapat membantu dan mempermudah sub sistem lain. Sehingga bila ketatausahaan berjalan baik maka akan berdampak pada pengembangan sekolah. Hasil penelitian di SMA Negeri 1 Sawa kabupaten konawe utara terkait pelaksanaan kinerja tata usaha dalam membantu kelancaran pengembangan sekolah secara keseluruhan yakni salah satu penghambat tata usaha membantu kelancaran pengembangan adalah kemampuan intelektual mengenai tata usaha yang belum memadai sehingga kurang tanggap dan inovatif ketika menghadapi dan memecahkan suatu permasalahan.

Pelayanan administrasi

a. Dedikasi dan disiplin

Pegawai tata usaha sebagai ujung tombak pelayanan yang bersifat internal maupun eksternal tentunya memiliki tanggung jawab karena beban kinerja administrasi yang berat membutuhkan waktu, tenaga dan pikiran agar administrasi dapat berjalan lancar. Berdasarkan hasil penelitian pegawai tata usaha di SMA Negeri 1 Sawa menunjukkan bahwa dedikasi dan disiplin sebagai dasar pelayanan administrasi belum terealisasi dengan baik karena kurangnya kedisiplinan kehadiran sehingga guru dan juga pegawai didalam sekolah terhambat melakukan administrasi yang berhubungan dengan ketatausahaan.

b. Jujur dan inovatif

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Tilaar (2001: 57) bahwa kejujuran sangat penting bukan hanya pada orang lain melainkan pada diri sendiri agar dapat bekerja sama dan profesional, sikap inovatif pada seseorang akan membuahkan sebuah ide yang unggul sehingga dapat membantu pengembangan suatu organisasi. Sejalan dengan hal tersebut pegawai tata usaha di SMA Negeri 1 Sawa bahwa sikap jujur pegawai tata usaha sudah cukup baik namun sikap inovatif perlu ada peningkatan dan pemahaman mengenai bentuk kerja tata usaha agar dapat sehingga menciptakan ketatausahaan yang berkualitas.

c. Tekun dan ulet

Beban pekerjaan tata usaha yang berat sehingga membutuhkan ketekunan dan ketelitian untuk menunjang pekerjaan serta meningkatkan pelayanan administrasi disekolah. Pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sawa belum optimal hal ini karena kurangnya ketekunan pada pegawai tata usaha pada saat menjalankan tugas dan fungsinya sehingga data dan informasi yang diberikan tidak sesuai atau tercecer, kurangnya ketelitian ketika merapikan dan menyimpan arsip menjadi salah satu penghambat tersedianya data dan informasi secara cepat.

d. Sumber Daya Manusia

Peningkatan sumber daya manusia pada saat ini dianggap sebagai solusi dari setiap permasalahan yang terjadi. Fungsi sumber daya manusia dalam menentukan keberhasilan karena sumber daya manusia yang potensial dapat bersaing dan menghadapi tantangan zaman. Berdasarkan hasil penelitian di SMA Negeri 1 Sawa terkait sumber daya manusia menunjukkan bahwa peningkatan sumber daya manusia pada ketatausahaan menjadi perhatian kepala sekolah karena ketatausahaan yang berkualitas berdampak pada peningkatan mutu sekolah sehingga dapat bersaing. Ketatausahaan yang mempunyai intelektual, emosional dan spiritual dapat membantu kelancaran pengembangan secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan pandangan teoritis Tilaar dalam Yuriko (2018: 4), bahwa sumber daya manusia merupakan aset yang dimiliki oleh sebuah instansi. Peran sumber daya manusia pada pelayanan yakni profesional yang baik akan berdampak pada profesionalitas yang tinggi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan dalam penelitian ini tentang pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sawa Kabupaten Konawe Utara adalah: 1) pelaksanaan kinerja pada pegawai tata usaha masih belum optimal seperti membantu melayani pekerjaan operatif, pegawai tata usaha kurang terampil ketika mengelola data informasi melalui web sekolah sehingga membutuhkan bantuan dari guru. Selanjutnya menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan untuk membuat keputusan yang tepat, pegawai tata usaha berusaha maksimal dalam menyiapkan keterangan yang dibutuhkan seperti keterangan mengenai data dan membantu kelancaran pengembangan sekolah secara keseluruhan, kurangnya sumber daya manusia yang potensial serta ketelitian membuat pegawai tata usaha tidak maksimal ketika memberikan laporan pelaksanaan urusan sekolah salah satunya data inventaris sekolah. 2) pegawai tata usaha masih kesulitan ketika memberikan pelayanan administrasi disebabkan rendahnya skil dalam mengoperasikan teknologi informasi sebagai penunjang untuk memberikan pelayanan administrasi di sekolah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segenap kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tidak terhingga kepada Ibu Dra. Mujiati, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Wa Rosida S.Pd, M.Pd selaku pembimbing II yang telah sabar dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberi bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga terselesaikannya hasil penelitian ini dengan baik. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat-Nya dan memberikan rezeki yang baik kepada ibu berserta keluarga tercinta, Aamiin...

DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, Nur. (2016). *Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Al Muhtar, Suwarma. (2015). *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung : Gelar Pustaka Mandiri.
- Annisah, Sitti. (2020). *Penataan Admnistrasi Kearsipan Di SMA Negeri 11 Kendari*. Kendari : Universitas Muhammadiyah Kendari.
- Aziz Pagala, A., Asrul, A., & Arfin, A. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha Di SMA Muhammadiyah Kendari. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)*, 2(1), 26–34. <https://doi.org/10.51454/jpp.v2i1.72>.
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Kamaruddin. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Najewan, N., Asrul, A., Safitri, A. ., & Bakar, A. (2021). Kepala Sekolah dan Kinerja Pegawai Tata Usaha. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)*, 1(1), 8–18. <https://doi.org/10.51454/jpp.v1i1.22>.

- Nugroho D, Riant (2004). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Rahmawati, S., M, R. ., & Mujiati , M. (2022). Kompetensi Tenaga Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)*, 2(2), 90–102. <https://doi.org/10.51454/jpp.v2i2.148>.
- Riduwan. (2014). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Riski. (2015). *Analisis Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Pegawai Tata Usaha Di SMA Negerii 2 Kendari*. Kendari : Universitas Muhammadiyah Kendari.
- Soedaryono. (2000). *Tata Laksana Kantor*, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, jakarta.
- Tilaar. (2001). *Manajemen Pendidikan Nasional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Yuriko, Abdussamad. (2018). *Sistem Pelayanan Administrasi*. 18(1), 1-4.