

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Keberhasilan sebuah institusi atau sekolah tidak bisa dilepaskan dari manajemen sumber daya manusianya. Salah satunya adalah seberapa baik mereka melayani masyarakat di luar fasilitas atau lingkungan pendidikan, terutama untuk staf administrasi yang perlu bekerja lebih baik dengan menawarkan layanan yang berkualitas. Sektor pendidikan juga menggunakan pengertian pelayanan. Tenaga kependidikan/tenaga administrasi menurut UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 5 yang berbunyi: “Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan”. Kemudian di dalam Undang-Undang No.20 Pasal 39 Ayat 1, yang berbunyi: ” Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan serta pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan ”.¹

Konsep pelayanan tidak hanya digunakan dalam bisnis tetapi juga di pendidikan. Di dalam jurnal Abdullah Taman yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta” Tjiptono mengungkapkan bahwa ada korelasi langsung antara kualitas layanan yang tinggi dan kepuasan pelanggan, karena kualitas

¹Bambang Kesowo, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Sistem Pendidikan Nasional* (Jakarta: Menteri Pendidikan Nasional, 2003).

layanan yang tinggi mendorong pelanggan untuk membangun hubungan yang langgeng dengan organisasi. Sebagai hasilnya, institusi dapat memahami dan memeriksa dengan cermat tuntutan pendidikan dan harapan pelanggannya sesuai dengan kebutuhan mereka.²

Pelayanan yang baik adalah cara seseorang untuk memuaskan setiap pelanggan sehingga reputasi institusi tersebut meningkat, dan kepuasan atas pelayanan yang ditawarkan menunjukkan kinerja seseorang yang memberikan pelayanan yang baik. Masalah yang sering muncul di sebuah institusi menunjukkan bahwa banyak personel yang terus gagal dalam memberikan layanan kepada klien, sehingga banyak pelanggan yang merasa tidak puas dan mengatakan hal-hal yang negatif.

Sebagaimana firman Allah yang terdapat di dalam Al-Qur'an surah Al-Ahqaf, sebagai berikut:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِمَّا عَمِلُوا ۗ وَإِلَيْهِمْ أَعْمَلُهُمْ وَهُمْ لَا يُظَلَّمُونَ

Dari ayat tersebut, Allah SWT membalas setiap perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan, artinya jika seseorang melakukan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik bagi organisasinya, mereka akan mendapatkan hasil yang baik dari pekerjaan mereka dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

Sebagaimana hadis yang di riwayatkan oleh Bukhari, sebagai berikut:

²Abdullah Taman dkk., "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta," *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 2, no. 1 (1 April 2013): 101, <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1651>.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: بَيْنَمَا النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي مَجْلِسٍ يُحَدِّثُ الْقَوْمَ، جَاءَهُ أَعْرَابِيٌّ فَقَالَ: مَتَى السَّاعَةُ؟ فَمَضَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يُحَدِّثُ، فَقَالَ بَعْضُ الْقَوْمِ: سَمِعَ مَا قَالَ فَكَّرَهُ مَا قَالَ، وَقَالَ بَعْضُهُمْ: بَلْ لَمْ يَسْمَعْ، حَتَّى إِذَا قَضَى حَدِيثَهُ قَالَ: أَيْنَ أَرَاهُ السَّائِلُ عَنِ السَّاعَةِ؟ قَالَ: هَا أَنَا يَا رَسُولَ اللَّهِ. قَالَ: فَإِذَا ضَيَّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ. قَالَ: كَيْفَ إِضَاعَتُهَا؟ قَالَ: إِذَا وُسِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

Tafsir NU Online menyampaikan bahwa hadis ini menegaskan betapa pentingnya keahlian dalam memimpin dan menugaskan urusan kepada orang yang memiliki kecakapan di bidangnya karena jika tidak, hal ini dapat menyebabkan kerusakan dan bahkan disebut-sebut sebagai salah satu tanda kiamat. Penjelasan tersebut menyoroti bahwa hilangnya amanah terjadi saat tanggung jawab diberikan kepada orang yang tidak kompeten, sebuah penyalahgunaan amanah yang bisa berujung pada kehancuran.³

Maka dengan hal itu kinerja tenaga administrasi mengambil peranan penting dalam menunjang pendidikan dan pelayanan di lembaga pendidikan. Tenaga administrasi berdampak signifikan terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh para pegawai administrasi sekolah. Kinerja yang baik dapat memberikan eksternalitas yang positif dimata banyak orang, sehingga dapat mempromosikan sekolah agar dapat diminati oleh para orang tua siswa yang akan menyekolahkan anak ke sekolah tersebut. Ada banyak hal yang membuat pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi, salah

³Amien Nurhakim, "Ilmu Hadist," NU Online, <https://nu.or.id/ilmu-hadits/maksud-hadits-jika-perkara-diserahkan-pada-bukan-ahlinya-tunggulah-kiamat-Nw6cz> (blog), Oktober 2023, <https://nu.or.id/ilmu-hadits/maksud-hadits-jika-perkara-diserahkan-pada-bukan-ahlinya-tunggulah-kiamat-Nw6cz>.

satunya adalah ketidakramahan, perasaan seseorang cuek, tidak peduli, berbicara dengan nada tinggi pelanggan.⁴

Hal ini sangat mempengaruhi tercapainya tujuan institusi karena membuat pengguna jasa merasa tidak nyaman itu. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik diperlukan keahlian dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi maka keterampilan yang dimiliki harus sesuai keahliannya masing-masing dan sesuai dengan tempat seseorang ditempatkan, sehingga akan tercipta kinerja yang baik. Namun satu kinerja tidak akan efektif tanpa didasari oleh keahlian yang mereka miliki, karena ketika seseorang membutuhkan informasi tersebut sangat mendesak dan penyedia layanan tidak memiliki keahlian yang dapat diandalkan dalam bidangnya akan menyebabkan penerima pelayanan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini akan memberikan kesan tidak baik kepada pelanggan.⁵

Penelitian Adela Meisyah Patricia Tenaga kependidikan merupakan tenaga administrasi yang secara langsung dapat mengelola layanan pendidikan di sekolah. Dalam hal ini tata usaha merupakan tenaga kependidikan dimana kinerja tata usaha adalah unsur utama yang menangani pekerjaan operatif berkaitan dengan peserta didik, guru, maupun sekolah. Peran tata usaha sangat strategis untuk membantu kelancaran pada pengelolaan pendidikan. Dalam hal ini kinerja tata usaha berkaitan dengan pemberian layanan pendidikan di sekolah, khususnya layanan kesiswaan. Diantaranya meliputi layanan administrasi, layanan

⁴Ayu Agustina, "Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan Di MTsN Cot Gue Aceh Besar" (Skripsi, Banda Aceh, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, 2017). 2

⁵Fatahuroji Fatahuroji, "Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Tanjung" (Skripsi, Mataraman, Universitas Muhammadiyah Mataraman, 2021). 4

bimbingan, layanan sarana prasarana, serta layanan kesejahteraan. Dari layanan tersebut diharapkan kinerja tata usaha dapat mengoptimalkan pemberian layanan tersebut kepada siswa.⁶

Selain itu, penelitian Nurleuha dkk, dalam mengelola administrasi di sekolah, diperlukan sebuah ilmu manajemen dimana manajemen ini akan membantu untuk mengatur apa saja yang ada di dalam administrasi tersebut. Manajemen dalam mengelola tata usaha adalah mengatur dan memudahkan tugas tugas mereka seperti di dalam masalah kurikulum, masalah kesiswaan, masalah sumber daya manusia dan lain sebagainya. Tenaga administrasi memiliki peran yang sangat vital dalam melaksanakan tugas tugas administrasi seperti pengarsipan, penyusunan laporan, pelayanan publik kepada masyarakat.⁷

Menurut penelitian Mohammed Hassen Yimam, pelatihan adalah proses berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas karyawan. Ada beberapa faktor yang menentukan kinerja karyawan adalah pelatihan karyawan, kebijakan organisasi, situasi kerja, kepuasan kerja, interaksi dalam organisasi. Dengan demikian, pelatihan merupakan salah satu alat yang paling efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan dan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi secara efektif dan efisien.⁸

⁶Adela Meisya Patrica, "Analisis Kinerja Tata Usaha dalam Memberikan layanan Pendidikan di SMAIT Pesantren Nurrahman Depok" (Skripsi, Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2021). 1-5

⁷Nurhaelah Nurhaelah, Abubakar Umar, dan Yadi Fahmi Arifudin, "Administrative Employee Performance Management in Improving School Administrative Services at Mts Al Fathimiyah Karawang," *JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health* 2, no. 2 (1 September 2023): 1085–89, <https://doi.org/10.57235/jetish.v2i2.998>. 1085.

⁸Mohammed Hassen Yimam, "Impact of training on employees performance: A case study of Bahir Dar university, Ethiopia," *Cogent Education* 9, no. 1 (31 Desember 2022): 2107301, <https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2107301>. 1-3

Menurut penelitian Issah Iddrisu suatu organisasi harus mengakui peran penting sumber daya manusia mereka dalam mendorong kemajuan dan inovasi, selain investasi finansial yang penting, seperti yang ditekankan dengan fasih. Universitas negeri juga harus mengeluarkan uang untuk peluang pertumbuhan profesional dan menetapkan jalur yang jelas untuk promosi karir. Motivasi karyawan untuk tetap bersama organisasi dapat meningkat karena mereka merasa dihargai. Selain itu, menerapkan program pengakuan yang menghargai dan mengakui upaya karyawan dapat sangat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Studi ini menemukan hubungan namun bermakna secara statistik antara kinerja staf dan faktor retensi dan motivasi.⁹

Menurut penelitian Saleh AL-Sinaw dkk, manajemen strategis mewakili transformasi yang relatif baru di bidang manajemen sumber daya manusia. Hal ini berkaitan dengan pentingnya peran manajemen sumber daya manusia dalam kinerja organisasi. Pelatihan dan penilaian kinerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan pegawai yang bekerja. Oleh sebab itu, pentingnya pelatihan dalam organisasi sangat dipengaruhi oleh intensifikasi persaingan dan perkembangan organisasi yang dramatis di mana peningkatan keterampilan karyawan sangat ditekankan.¹⁰

Disekolah tersebut masih kurang kinerja pegawai tata usaha. Hal ini dibuktikan dari segi kinerja layanan pendidikan di sekolah tersebut dan masih

⁹Issah Iddrisu, "Influence of Staff Performance on Public University Operations: Examining Motivation and Retention Factors," *Social Sciences & Humanities Open* 8, no. 1 (2023): 100744, <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100744>. 1

¹⁰Saleh AL-Sinawi, Chua Yan Piaw, dan Abdul Rahman Idris, "Factors Influencing the Employees' Service Performance in Ministry of Education in Sultanate of Oman," *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 197 (Juli 2015): 23–30, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.07.043>. 23-24

membutuhkan peningkatan agar menjadi lebih baik. Hal ini ditinjau dari kurangnya pengalaman staf tata usaha/tenaga kependidikan akan pengalaman dalam administrasi.¹¹

Dari beberapa penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi memiliki peran penting dalam suatu instansi di sebuah lembaga. Karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Layanan yang diberikan oleh sekolah harus baik karena akan berpengaruh terhadap reputasi sekolah tersebut, oleh karena itu untuk mencapai kepuasan pelanggan sekolah harus memberikan layanan yang terbaik.

Namun dari beberapa penelitian di atas belum menunjukkan tentang bagaimana kinerja tenaga administrasi sekolah dalam layanan pendidikan. Oleh sebab itu, penelitian ini akan mencermati bagaimana kinerja tenaga administrasi sekolah dalam layanan pendidikan di sekolah SMPN 23 Banjarmasin. Penelitian ini dilakukan untuk menambah kekurangan dari penelitian sebelumnya karena penelitian sebelumnya hanya melakukan penelitian di suatu universitas dan sekolah menengah atas.

Tenaga administrasi sekolah memiliki peran penting dalam memberikan layanan pendidikan. Layanan pendidikan tenaga administrasi meliputi administrasi kurikulum, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi kesiswaan, administrasi tenaga pendidik dan kependidikan,

¹¹Rusdian Amini, S.Pd, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum SMPN 23 Banjarmasin, 9 Juli 2024.

administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, administrasi persuratan/surat menyurat, administrasi layanan khusus.¹²

Dari beberapa tugas tenaga administrasi sekolah peneliti menemukan sebuah permasalahan yang ada di sekolah tersebut. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti menemukan permasalahan yang ada di sekolah SMPN 23 Banjarmasin terkait kinerja tenaga administrasi yaitu, administrasi kesiswaan, administrasi humas, administrasi kurikulum dan administrasi sarana dan prasarana. Permasalahan yang muncul yaitu, masih terdapatnya tenaga administrasi yang masih gaptek, kurangnya tenaga administrasi, sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, serta tenaga administrasi yang tidak memiliki latar belakang sesuai dengan kualifikasi serta kompetensi di bidang administrasi dan kurangnya pelatihan untuk tenaga administrasi.¹³

Dari pernyataan tersebut peneliti tertarik ingin mengkaji mengenai kinerja tenaga administrasi dalam layanan pendidikan agar mencapai tujuan SMPN 23 Banjarmasin tersebut. Dengan cara ini, untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan baik, kepala sekolah dan staf di sekolah harus melakukan upaya perbaikan terus-menerus untuk meningkatkan layanan pendidikan dan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Hal inilah yang memotivasi peneliti guna mendapatkan informasi yang tepat mengenai **“Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Layanan Pendidikan di SMPN 23 Banjarmasin”**.

¹²Amini, S.Pd.

¹³Amini, S.Pd.

B. Definisi Istilah

1. Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah

Kinerja merupakan suatu tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam waktu tertentu di dalam melaksanakan tugasnya, yang didalamnya terdapat kriteria atau standar hasil kerja, target kerja dan sasaran atau tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati bersama. Kinerja mencerminkan seberapa efektif dan efisien seseorang dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, kinerja merujuk pada layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan atau yang bisa disebut dengan tenaga administrasi sekolah. Dalam permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 mengenai standar tenaga administrasi sekolah harus memiliki kemampuan/kompetensi yaitu, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial.¹⁴

Kata "administrasi" berasal dari bahasa Latin, yaitu dari kata "ad" yang berarti intensif dan "ministrare" yang berarti melayani, membantu, atau memenuhi. Ilmu administrasi awalnya berkembang dalam bidang industri, namun seiring waktu, konsep ini juga diterapkan dalam bidang pendidikan dan dikenal sebagai administrasi pendidikan. Secara terminologis, berbagai ahli telah memberikan definisi administrasi dari sudut pandang yang berbeda-beda. Meskipun begitu, inti dari pengertian tersebut tetap sama, yaitu sebagai suatu upaya untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Pada dasarnya, administrasi dipahami sebagai rangkaian kegiatan atau usaha yang bertujuan

¹⁴Bambang Sudibyo, *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008* (Jakarta: Menteri Pendidikan Nasional, 2008).

untuk membantu, melayani, mengarahkan, dan mengendalikan suatu proses dalam rangka meraih tujuan tertentu.¹⁵

Tenaga administrasi sekolah adalah orang yang mengelola data data administrasi yang ada di sekolah. Dengan demikian tenaga administrasi sekolah merupakan kegiatan menata, mencatat serta mengelola berkas secara efektif dan efisien agar pengelolaan sekolah menjadi baik dan teratur. Adapun guru yang memiliki tugas tambahan yang meliputi: administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi sarana dan prasarana, administrasi humas.

2. Layanan Pendidikan

Layanan adalah jasa yang diberikan oleh pihak sekolah kepada siswa. Layanan sekolah yang baik akan menghasilkan lulusan yang berkualitas. Bagi para manajer, terutama mereka yang khususnya di dunia pendidikan Islam, memberikan pelayanan yang baik merupakan perhatian utama. Hal ini terutama berlaku ketika mereka bertujuan untuk memajukan lembaga pendidikan mereka dengan meningkatkan segala sesuatu mulai dari modal dasar hingga semua bidang.

Proses pendidikan di sekolah didukung oleh sekolah. layanan staf yang disediakan oleh administrator internal sekolah. Urusan administrasi mencakup sejumlah tugas penting yang berkontribusi pada peningkatan kualitas sekolah, termasuk layanan teknis, pengembangan, manajemen, dan pengawasan. Layanan staff administrasi yaitu dengan menyediakan layanan administrasi, sekolah akan

¹⁵Amka Amka, *Buku Ajar Manajemen & Administrasi Sekolah* (Sidoarjo, Jawa Timur: Nizamia Learning Center, 2021). 6-9

dapat melaksanakan proses pendidikan dengan cara yang efektif dan efisien. Masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang baik dengan mempertahankan standar yang tinggi.¹⁶

Adapun layanan pendidikan terbagi menjadi 10 yang meliputi beberapa aspek pelayanan, sebagai berikut:¹⁷

- a) Kepala Tenaga Administrasi Sekolah (TAS)
 - 1) Pelayanan Harian
 - a) Mencatat aktivitas harian dalam buku kegiatan.
 - b) Menyusun surat instruksi dari kepala sekolah.
 - c) Menyiapkan surat kuasa.
 - d) Mengkoordinasi administrasi kepegawaian.
 - e) Mengkoordinasi pengelolaan surat-menyurat dan arsip.
 - f) Mengatur tugas caraka (7K).
 - g) Memberikan layanan kepada masyarakat dan instansi lainnya.
 - 2) Mingguan
 - a) Menyusun Surat Keputusan dari kepala sekolah.
 - 3) Bulanan
 - a) Mengkoordinasi administrasi keuangan.
 - b) Mengkoordinasi administrasi kehumasan.
 - c) Mengkoordinasi administrasi kesiswaan.
 - d) Mengkoordinasi administrasi kurikulum.

¹⁶Amirudin Amirudin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madsrasah," *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* VII (2017). 129

¹⁷Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah* (Jakarta: Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan, 2017).

- e) Mengkoordinasi admin Dapodik.
 - f) Mengkoordinasi administrasi perpustakaan.
 - g) Mengkoordinasi administrasi laboratorium (IPA, IPS, Bahasa).
 - h) Mengkoordinasi administrasi bimbingan dan konseling (BK).
- 4) Triwulan
- a) Mengkoordinasi administrasi sarana dan prasarana.
- 5) Semesteran
- a) Mengkoordinasi pelaksanaan kegiatan sekolah seperti MOPDB, US, UN, UTS, UAS, TO, RAKER.
 - b) Melaksanakan pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai.
 - c) Membina serta meningkatkan karier pegawai.
 - d) Melakukan penilaian terhadap Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI).
- 6) Tahunan
- a) Menyusun program kerja.
 - b) Menyusun RKAS bersama tim.
 - c) Mengatur pembagian tugas urusan.
 - d) Menyusun dan menegakkan peraturan sekolah.
 - e) Mengkoordinasi PPDB.
 - f) Menilai kinerja pegawai.
 - g) Menyusun laporan tahunan.
- b. Pelaksana Administrasi Kepegawaian
- 1) Harian

- a) Mencatat aktivitas harian.
 - b) Membuat surat keterangan.
- 2) Bulanan
- a) Menyiapkan daftar hadir guru/karyawan.
 - b) Membuat laporan bulanan.
- 3) Semesteran
- a) Menyusun laporan mengenai kondisi guru, jabatan, pengawas, dan tenaga kependidikan.
- 4) Tahunan
- a) Menyusun program kerja.
 - b) Mengusulkan kenaikan pangkat.
 - c) Menganalisis kebutuhan guru dan staf.
 - d) Mengusulkan pensiun untuk guru dan pegawai.
 - e) Mengusulkan pembuatan kartu kepegawaian (Karpeg, Karir, Karsu, Taspen).
 - f) Mengusulkan asuransi BPJS pegawai.
 - g) Melaksanakan penilaian kinerja pegawai.
 - h) Menyusun Daftar Urut Kepangkatan (DUK).
 - i) Membuat laporan akhir tahun.
- c. Pelaksana Administrasi Keuangan
- 1) Harian
- a) Mencatat kegiatan harian.
 - b) Mengelola keuangan untuk barang, jasa, BOS, dan BOP.

- c) Menyusun rincian SPPD.
- 2) Bulanan
 - a) Membuat Buku Kas Umum.
 - b) Menyiapkan Buku Bantu Kas, Bank, dan Pajak.
 - c) Mengajukan usulan gaji pegawai melalui aplikasi DPPKAD.
 - d) Mengajukan usulan kenaikan gaji berkala.
 - 3) Triwulan
 - a) Menyusun laporan penggunaan dana BOS dan BOP.
 - 4) Tahunan
 - a) Menyusun program kerja administrasi keuangan.
 - b) Menyusun RKAS bersama tim.
 - c) Membuat laporan pajak tahunan melalui sistem e-Finn.
 - d) Menyusun laporan keuangan tahunan.
- c. Pelaksana Administrasi Sarana & Prasarana
- 1) Harian*
 - a) Mencatat kegiatan harian.
 - b) Mendata penerimaan dan pengeluaran barang (inventaris & non-inventaris).
 - c) Mengelola peminjaman dan pengembalian inventaris.
 - 2) Mingguan
 - a) Menandatangani faktur barang dari dana APBD/APBN.
 - 3) Bulanan
 - a) Mengisi buku induk/golongan inventaris.

- b) Membuat KIB (A–E) dan KIR.
 - c) Mencatat barang masuk dan keluar.
 - d) Mengadministrasikan perawatan/perbaikan inventaris.
 - e) Memberi nomor pada inventaris.
 - f) Mencatat kebutuhan ATK bulanan.
- 4) Triwulan
- a) Membuat kartu stok persediaan di gudang.
 - b) Melakukan stok opname ATK.
 - c) Menyusun laporan triwulan & tahunan inventaris.
- 5) Tahunan
- a) Menyusun program kerja sarana & prasarana.
 - b) Mengajukan kebutuhan barang untuk tahun anggaran.
 - c) Mengusulkan penghapusan inventaris.
 - d) Membuat laporan tahunan.
- e. Pelaksana Administrasi Hubungan Sekolah–Masyarakat
- 1) Harian
- a) Mencatat kegiatan harian.
 - b) Merancang/Menyiapkan MOU kerja sama.
 - c) Menjalankan kerjasama dengan masyarakat.
- 2) Bulanan
- a) Menyusun notula.
 - b) Membuat pengumuman.
- 3) Tahunan

- a) Merancang program kerja Humas.
 - b) Mencatat kehadiran DUDI/Prakerin.
 - c) Menyusun laporan tahunan.
- f. Pelaksana Administrasi Persuratan & Pengarsipan
- 1) Harian
 - a) Mencatat kegiatan harian.
 - b) Mengagendakan dan mendisposisi surat masuk/keluar.
 - c) Menyiapkan berbagai jenis surat (dinas, undangan, edaran, tugas, SPPD, pengantar, keterangan).
 - 2) Mingguan
 - a) Mengklasifikasikan surat berdasarkan jenis.
 - b) Mengarsipkan sesuai kode.
 - 3) Bulanan
 - a) Menyiapkan surat pernyataan dan berita acara.
 - 4) Tahunan
 - a) Merancang program kerja.
 - b) Menyusun laporan akhir tahun.
- g. Pelaksana Administrasi Kesiswaan
- 1) Harian
 - a) Mencatat kegiatan harian.
 - b) Memasukkan nilai rapor dan ujian ke buku induk.
 - c) Menangani data siswa bagi guru/masyarakat.
 - d) Mengirim surat panggilan orang tua.

e) Membuat surat skorsing.

2) Bulanan

a) Menyusun surat keterangan siswa.

b) Mencatat mutasi siswa.

c) Menyusun statistik siswa.

3) Semesteran

a) Mengumpulkan leger dan buku rapor.

4) Tahunan

a) Merancang program kesiswaan.

b) Mengumpulkan dan mencatat data siswa.

c) Membuat daftar nama dan nomor induk siswa.

d) Menyusun Buku Klaper dan pernyataan calon siswa.

e) Mempersiapkan PPDB.

f) Mengajukan BSM dan PB pada PT.

g) Memantau lulusan dan pelaporan terkait.

h. Pelaksana Administrasi Kurikulum

Dijalankan oleh Kaur/Waka Kurikulum karena SDM terbatas)

1) Harian

a) Mencatat kegiatan harian.

b) Menyiapkan perangkat pembelajaran guru.

2) Mingguan

a) Mengatur agenda ekstrakurikuler dan MGMP.

b) Menyiapkan formulir penilaian.

- 3) Semesteran
 - a) Menyusun jadwal kegiatan.
 - b) Menyiapkan perlengkapan tes.
 - 4) Tahunan
 - a) Merancang program kerja.
 - b) Menyusun jurnal pembelajaran & agenda mengajar.
 - c) Membuat laporan tahun ajaran.
- i. Pelaksana Administrasi Layanan Khusus
- Penjaga Sekolah
- 1) Harian: Mencatat kegiatan, menjaga keamanan, mengawasi mobilitas warga, mencatat tamu, mengatur parkir, patroli
 - 2) Tahunan: Menyusun program kerja dan laporan.
- Tukang Kebun
- 1) Harian: Mencatat kegiatan, merawat tanaman dan halaman, menyiapkan alat kebersihan.
 - 2) Tahunan: Menyusun program dan laporan.
- Tenaga Kebersihan
- 1) Harian: Mencatat, membersihkan area kantor/kelas/lab/WC, melayani warga sekolah.
 - 2) Mingguan: Memperbaiki kerusakan ringan.
 - 3) Bulanan: Menyiapkan ruang rapat.
 - 4) Tahunan: Menyusun program dan laporan.
- Satpam

- 1) Harian: Mencatat, membuka/menutup gerbang, menjaga keamanan KBM, mencatat tamu, mengatur kendaraan siswa, menjaga kebersihan.
 - 2) Tahunan: Menyusun program & laporan.
- j. Operator Dapodik
- 1) Harian
 - a) Mencatat kegiatan harian.
 - b) Melakukan entri data siswa.
 - 2) Bulanan
 - a) Meninjau data untuk tunjangan sertifikasi.
 - b) Verifikasi data GTK secara online.
 - 3) Semesteran
 - a) Melakukan entri data GTK dan formulir (F-SEK, F-PD, F-GTK).
 - 4) Tahunan
 - a) Menyusun program kerja.
 - b) Menyusun formulir isian siswa.
 - c) Menyusun laporan tahunan.

Dari sepuluh layanan pendidikan peneliti hanya berfokus pada empat pelayanan yaitu, pada pelaksanaan kurikulum, kesiswaan, sarpras dan humas. Berdasarkan pada latar belakang penelitian ini

C. Fokus Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka dapat dilakukan lebih terperinci, adapun fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja tenaga administrasi bidang kurikulum dalam layanan pendidikan di SMPN 23 Banjarmasin?
2. Bagaimana kinerja tenaga administrasi bidang kesiswaan dalam layanan pendidikan di SMPN 23 Banjarmasin?
3. Bagaimana kinerja tenaga administrasi bidang sarana dan prasarana dalam layanan pendidikan di SMPN 23 Banjarmasin?
4. Bagaimana kinerja tenaga administrasi bidang humas dalam layanan pendidikan di SMPN 23 Banjarmasin?
5. Bagaimana cara meningkatkan kinerja tenaga administrasi dalam layanan pendidikan di SMPN 23 Banjarmasin?

D. Tujuan Penelitian

Adapun fokus penelitian yang dipaparkan di atas, sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui kinerja tenaga administrasi bidang kurikulum dalam layanan pendidikan di SMPN 23 Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui kinerja tenaga administrasi bidang kesiswaan dalam layanan pendidikan di SMPN 23 Banjarmasin
3. Untuk mengetahui kinerja tenaga administrasi bidang sarana dan prasarana dalam layanan pendidikan di SMPN 23 Banjarmasin

4. Untuk mengetahui kinerja tenaga administrasi bidang humas dalam layanan pendidikan di SMPN 23 Banjarmasin
5. Untuk mengetahui cara meningkatkan kinerja tenaga administrasi dalam layanan pendidikan di SMPN 23 Banjarmasin.

E. Signifikansi Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu dapat memberikan pengaruh besar baik secara segi teori dan praktis bagi pihak yang berkepentingan.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan serta menambah wawasan tentang kinerja tenaga administrasi dalam layanan pendidikan di SMPN 23 Banjarmasin. Sehingga memberikan kontribusi terhadap keilmuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

- a. Bagi Sekolah, agar dapat mengetahui apa saja kekurangan layanan pendidikan yang diberikan oleh SMPN 23 Banjarmasin
- b. Bagi Kepala Sekolah, agar dapat meningkatkan lagi layanan pendidikan yang ada di sekolah sehingga memberikan dampak positif.
- c. Bagi tenaga administrasi, agar dapat menjadi tolak ukur dalam meningkatkan layanan pendidikan yang efektif dan efisien.

- d. Bagi peserta didik, agar dapat mendorong diri mereka untuk selalu berkembang dalam meningkatkan prestasi akademik maupun non akademik dengan adanya layanan pendidikan yang baik maka kompetensi lulusan akan mempengaruhi peserta didik.

F. Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Judul	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1	Adelia Meisyah Patricia yang berjudul “ Analisis Kinerja Tata Usaha Dalam Memberikan Layanan Pendidikan di SMAIT Pesantren Nururrahman Depok”. Tahun (2021). ¹⁸	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja tata usaha dalam memberikan layanan kesiswaan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan terlaksananya hampir seluruh program kerja tata usaha pada 4 bidang layanan administrasi kesiswaan (layanan informasi, layanan administrasi, layanan sarana prasarana dan layanan kesejahteraan). Dalam hal ini layanan yang diberikan kepada siswa masih kurang cepat dan tanggap. Dikarenakan belum adanya pelatihan yang diberikan kepada pegawai tata usaha untuk memaksimalkan kompetensi dan keahlian sesuai dengan bidang kesiswaan. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, disarankan kepada pihak sekolah untuk	Penelitian Adela meneliti pada layanan pendidikan di SMAIT PESANTREN dan penelitian ini hanya dilakukan di bidang kesiswaan yang meliputi layanan informasi, layanan administrasi, layanan sarana prasarana dan layanan kesejahteraan. sedangkan penelitian yang peneliti yang lakukan di SMP meneliti di 4 administrasi, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi sarana prasarana dan administrasi humas.	Kedua penelitian ini sama sama meneliti tentang kinerja tenaga administrasi (tata usaha) dalam memberikan layanan pendidikan di sekolah. Dan kedua penelitian ini sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

¹⁸Patrica, “Analisis Kinerja Tata Usaha dalam Memberikan layanan Pendidikan di SMAIT Pesantren Nururrahman Depok.”(Skripsi) 1-5

		memberikan pelatihan khusus yang mendukung pengembangan kompetensi dan keahlian yang dimiliki tata usaha sehingga akan mendorong kinerja pegawai yang baik dan optimal.		
2	Nuehaela, Abubakar Umar, Yadi Fahmi Arifudin yang berjudul <i>“Administrative Employee Performance Management in Improving School Administrative Services at Mts Al Fathimiyah Karawang”</i> (Tahun 2023). ¹⁹	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan dan pengorganisasian kinerja tenaga administrasi di MTs Al Fathimiyah Karawang sudah berjalan dengan baik, hal ini ditunjukkan melalui perencanaan program kerja dan pembagian job description sesuai dengan kemampuan masing-masing tenaga administrasi, pelaksanaan dan pengawasan kinerja tenaga administrasi di MTs Al Fathimiyah Karawang sudah berjalan dengan cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan terlaksananya program kerja serta adanya pengawasan dan evaluasi yang dilakukan oleh kepala madrasah.	Penelitian Nuehaela, Abubakar Umar, Yadi Fahmi Arifudin meneliti manajemen kinerja tenaga administrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan hanya meneliti kinerja tenaga administrasi dalam layanan pendidikan.	Kedua penelitian sama-sama meneliti pada sekolah menengah bawah dan juga sama-sama meneliti mengenai kinerja tenaga administrasi di sekolah.

¹⁹ Nurhaelah, Umar, dan Arifudin, “Administrative Employee Performance Management in Improving School Administrative Services at Mts Al Fathimiyah Karawang.” 1085

3	<p>Mohammad Hassen Yimam yang berjudul <i>“Impact of training on employees performance: A case study of Bahir Dar university, Ethiopia”</i>. (Tahun 2022).²⁰</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain pelatihan, penilaian kebutuhan pelatihan, gaya penyampaian pelatihan, dan evaluasi pelatihan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Akhirnya, penelitian ini merekomendasikan bahwa manajemen sumber daya manusia harus terlibat dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas program pelatihan dan menerapkan empat fase proses pelatihan yang sistematis dengan benar untuk meningkatkan kinerja karyawan administrasi Universitas Bahir Dar, terutama institusi teknologi.</p>	<p>Penelitian Mohammad Hassen Yimam ini menggunakan metode kuantitatif yang meneliti dampak pelatihan terhadap kinerja pegawai di universitas Bahir Dar (Ethiopia) dan penelitian saya berfokus pada metode kualitatif dimana peneliti meneliti pada kinerja tenaga administrasi di SMP, selain itu peneliti tidak meneliti pada dampak dari pelatihan pegawai di universitas.</p>	<p>Persamaan kedua penelitian ini sama sama membahas kinerja karyawan pada lembaga pendidikan.</p>
4	<p>Issah Iddrisu yang berjudul <i>“Influence of staff performance on public university operations: Examining motivation and retention factors”</i>. (Tahun 2023).²¹</p>	<p>Hasil penelitian ini untuk mengikuti dinamika perubahan tenaga kerja, kemajuan teknologi, dan tuntutan tempat kerja. Penelitian tambahan mungkin dapat menjelaskan cara</p>	<p>Penelitian Issah Iddrisu menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan 680 orang untuk mengisi angket, penelitian ini membahas tentang</p>	<p>Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama sama membahas tentang kinerja staf di lembaga pendidikan.</p>

²⁰ Yimam, “Impact of training on employees performance.” 1-3

²¹ Iddrisu, “Influence of Staff Performance on Public University Operations.” 1

		terbaik bagi institusi untuk beradaptasi dengan sifat tempat kerja yang cepat berubah dan menciptakan taktik yang akan meningkatkan motivasi karyawan, meningkatkan tingkat retensi, dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.	pengaruh kinerja staf terhadap operasional di universitas negeri. Sedangkan yang peneliti lakukan menggunakan metode kualitatif dan membahas tentang kinerja tenaga administrasi di SMP.	
5	Saleh Al- Sainawi, Chua Yan Piaw, Abdul Rahman Idris, yang berjudul “ <i>Factors Influencing the Employees’ Service Performance in Ministry of Education in Sultanate of Oman</i> ”. (Tahun 2015). ²²	Hasil penelitian juga menemukan bahwa pelatihan dan penilaian kinerja merupakan prediktor signifikan terhadap kinerja layanan karyawan. Dengan demikian, pelatihan dan penilaian kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan. Sedangkan penilaian kinerja merupakan prediktor terbaik terhadap variabel dependen yang mempunyai pengaruh paling signifikan dalam memprediksi kinerja pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan bahwa kinerja pelayanan karyawan bergantung pada	Penelitian Saleh Al-Sainawi, Chua Yan Piawa, Adbul Rahman Idrisa ini menggunakan metode kuantitatif yang membahas faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada PT Kementrian Pendidikan di Kesultanan Oman. Sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif yang berfokus pada kinerja tenaga administrasi di sekolah SMP dan penelitian ini tidak membahas faktor yang mempengaruhinya.	Persamaan di antara kedua penelitian ini sama sama membahas tentang kinerja pegawai di instansi pendidikan.

²² AL-Sinawi, Piaw, dan Idris, “Factors Influencing the Employees’ Service Performance in Ministry of Education in Sultanate of Oman.” 23-24

		<p>kualitas pelatihan dan penilaian kinerja. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, organisasi harus memastikan pelatihan yang efektif serta penilaian kinerja. Namun, kedua prediktor ini mungkin tidak cukup untuk mengukur kinerja pelayanan karyawan. Oleh karena itu, faktor-faktor baru di rekomendasikan untuk dimasukkan dalam penelitian lebih lanjut.</p>		
--	--	--	--	--

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibuat guna untuk mempermudah peneliti dalam penulisan dalam memahami pembahasan, maka penulis menggambarkan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bagian awal skripsi yang terdiri dari halaman sampul, halaman logo, halaman judul, halaman pernyataan keaslian tulisan, halaman bukti bebas plagiasi, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman transliterasi, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, dan halaman daftar lainnya.

BAB I : Pendahuluan. Dalam bab ini berisi konteks penelitian, definisi istilah, fokus penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan

BAB II : Kajian Teori dan Kerangka Pikir. Dalam bab ini berisi tentang teori yang membahas Kinerja tenaga administrasi dalam Layanan Pendidikan.

BAB III : Metode Penelitian. Dalam bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, teknik keabsahan data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan : Dalam bab ini berisi tentang data penelitian yang peneliti dapatkan dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Penutup. Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran. Bagian akhir dari skripsi terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.