

## **KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PERKANTORAN DI SMA NEGERI 1 TONDANO**

**Pricilia G. Kawengian, Johny Taroreh, Febriane M.L. Rattu**

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Manado, Indonesia  
e-mail: 19303059@unima.ac.id

**Abstrak:** Penelitian bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan pelayanan administrasi perkantoran di SMA Negeri 1 tondano. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Teknik analisis data melibatkan pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumentasi, dan sumber lainnya Berdasarkan analisis data hasil penelitian tentang Kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan di Sekolah SMA Negeri 1 Tondano pelayanan tata usaha di SMA Negeri 1 Tondano sudah baik dan ada tamu yang ingin membuat surat selalu disarankan dilayani sebaik-baiknya dan dalam proses pembuatan surat disarankan untuk tidak menerima pembayaran. Dan tata usaha juga mereka harus membuat laporan kehadiran dan keadaan ASN, THL dan Siswa pada setiap bulan

**Kata kunci:** Kinerja Pegawai, Tata Usaha dan Pelayanan Administrasi

**Abstract:** *The research aims to investigate the performance of administrative staff in providing office administration services at SMA Negeri 1 Tondano. This study adopts a qualitative research design. The data analysis technique involves systematic data collection and organization obtained through interviews, observations, field notes, documentation, and other sources. Based on the data analysis, it is found that the performance of the administrative staff in providing services at SMA Negeri 1 Tondano is satisfactory. Guests who wish to create letters are advised to be served to the best of their ability, and the process of letter creation should not involve any form of payment. Additionally, the administrative staff is responsible for generating monthly reports on the attendance and status of civil servants, contract employees, and students.*

**Keywords:** *Employee Performance, Administration, and Administrative Services.*

### **PENDAHULUAN**

Pelaksanaan administrasi perkantoran yang baik tidak hanya penting dalam dunia bisnis atau usaha, tetapi juga dalam dunia pendidikan. Pendidikan merupakan sektor yang memberikan pelayanan jasa kepada para pelanggannya. Saat ini, pendidikan fokus pada peningkatan kecerdasan, prestasi, dan keterampilan sumber daya manusia untuk menghadapi persaingan. Keberhasilan sebuah lembaga atau sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia di dalamnya. Salah satu aspek yang penting adalah kinerja pegawai tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran yang harus menunjukkan kinerja yang baik dengan menerapkan sistem administrasi yang efektif.

Setiap lembaga, termasuk lembaga pendidikan seperti SMA Negeri 1 Tondano, akan menghadapi perubahan dalam lingkungan yang bersifat teknis dan fenomenal. Untuk menjaga motivasi kerja pegawai, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan. Kinerja pegawai adalah hasil dari pekerjaan yang mereka lakukan di bawah

pengawasan atasan dan mereka bertanggung jawab atas hasil yang dihasilkan. Faktor-faktor seperti lingkungan yang kondusif, pengetahuan, penggunaan peralatan yang tepat, perbaikan sikap dan disiplin, tanggung jawab, motivasi, kemampuan, keterampilan, serta penerapan teknik manajerial memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepada mereka dan akhirnya berdampak pada produktivitas kerja mereka. Lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan hasil kerja yang baik, sedangkan lingkungan yang kurang kondusif dapat berdampak negatif terhadap kinerja pegawai.

Dalam konteks penelitian skripsi ini, objek penelitian adalah SMA Negeri 1 Tondano yang telah berdiri dalam jangka waktu yang cukup lama dan memiliki reputasi yang baik di bidang pendidikan. Berdasarkan observasi peneliti di SMA Negeri 1 Tondano, keberhasilan lembaga ini didukung oleh pegawai tata usaha yang memiliki kualitas, profesionalisme, serta disiplin dan ketertiban dalam mengelola administrasi. Hal ini terbukti dengan pegawai tata usaha yang menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tugas pokok fungsinya, serta memiliki keahlian sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing. Namun, pegawai masih menghadapi sedikit gangguan dalam lingkungan kerjanya, seperti kebisingan akibat pembicaraan pegawai lain dan ruangan yang belum terpisah dengan sempurna.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan kepala tata usaha di SMA Negeri 1 Tondano, ditemukan bahwa tenaga tata usaha di sekolah bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian. Mereka bertanggung jawab dalam pembuatan surat-surat dan penyusunan laporan kehadiran guru, THL, dan siswa setiap bulannya secara sistematis. Namun, pegawai tata usaha sering menghadapi beberapa masalah dalam pekerjaan mereka, seperti pemadaman listrik yang mengganggu proses pembuatan surat dan masalah komputer. Untuk mengatasi hal tersebut, penting bagi pegawai tata usaha untuk menjaga komunikasi yang baik dalam menyelesaikan masalah dan menjalankan tugas sehari-hari, serta membangun rasa kekeluargaan dengan sesama pegawai di kantor.

Selain itu, lembaga SMA Negeri 1 Tondano berusaha memiliki tenaga tata usaha yang dapat melaksanakan administrasi secara profesional dan sesuai dengan harapan lembaga. Untuk mencapai hal tersebut, lembaga memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti berbagai pelatihan dan kursus terkait administrasi, serta memperhatikan pengalaman dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk penelitian dilembaga tersebut dengan judul "Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Perkantoran di SMA Negeri 1 Tondano".

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kinerja**

- a. Kesetiaan, kinerja dapat dinilai berdasarkan tingkat kesetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya di dalam organisasi.
- b. Prestasi kerja, prestasi kerja pegawai dalam hal kualitas dan kuantitas menjadi indikator utama dalam menilai kinerja. Prestasi kerja dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
- c. Kedisiplinan, evaluasi kinerja juga melibatkan sejauh mana pegawai mematuhi peraturan dan melaksanakan instruksi yang diberikan.

- d. Kreativitas, kemampuan pegawai untuk mengembangkan kreativitas dan potensi dalam menyelesaikan tugasnya merupakan faktor penilaian kinerja. Kreativitas tersebut diharapkan mampu menghasilkan pekerjaan yang efektif dan berhasil.
- e. Kerjasama, evaluasi kinerja juga memperhatikan kemampuan pegawai dalam bekerja sama dengan rekan kerja dalam mencapai tujuan bersama sehingga dapat meningkatkan hasil kerja.
- f. Kecakapan, penilaian kinerja mencakup sejauh mana pegawai memiliki kecakapan yang sesuai dengan tugas yang diemban.
- g. Tanggung jawab, kinerja dinilai berdasarkan kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, tepat waktu, dan bersedia memikul tanggung jawab serta risiko yang terkait dengan pekerjaan yang dilakukan.

### **Tata Usaha**

Tata usaha dapat didefinisikan sebagai proses pengelolaan surat menyurat yang meliputi penerimaan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan, perencanaan, penggandaan, dan pengiriman informasi yang diperlukan oleh pimpinan organisasi untuk mendukung pengambilan keputusan. Tata usaha merupakan serangkaian kegiatan yang melibatkan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, pengiriman, dan penyimpanan informasi yang diperlukan dalam suatu organisasi. Menurut Rivai, tata usaha atau tata laksana adalah bagian dari proses administrasi dalam suatu organisasi, baik itu instansi pemerintah maupun perusahaan swasta, yang melibatkan individu-individu dalam masyarakat. Sebagai bagian dari aktivitas administrasi, tata usaha melibatkan pencatatan dan penyusunan informasi secara efektif dan efisien menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Beberapa kegiatan penting dalam tata usaha sekolah meliputi: [dilanjutkan dengan penjelasan lebih lanjut mengenai kegiatan tata usaha sekolah].

- a. Buku ekspedisi
- b. Buku catatan rapat sekolah (notulen)
- c. Buku pengumuman

Dalam konteks tata usaha, baik dalam organisasi pemerintah maupun perusahaan swasta, kinerja pegawai tata usaha dapat diartikan sebagai prestasi kerja yang dicapai oleh individu dalam menjalankan tugas administratifnya di lingkungan sekolah swasta dan masyarakat. Dengan demikian, penilaian kinerja pegawai tata usaha memberikan manfaat bagi organisasi dalam mencapai tujuan mereka, seperti penempatan individu yang sesuai dengan posisi yang tepat, perencanaan masa depan yang lebih baik, dan penghargaan terhadap kinerja pegawai tata usaha di dalam unit organisasi.

Dalam konteks tata usaha, baik dalam organisasi pemerintah maupun perusahaan swasta, kinerja pegawai tata usaha dapat didefinisikan sebagai hasil kerja yang telah dicapai oleh pegawai dalam menjalankan tugas administratif di sekolah swasta dan dalam masyarakat. Dengan demikian, penilaian kinerja pegawai tata usaha memberikan manfaat bagi organisasi dengan memastikan penempatan yang sesuai dengan posisi, perencanaan masa depan yang lebih baik, dan pengakuan terhadap prestasi yang telah dicapai oleh pegawai tata usaha di dalam unit organisasi.

Bidang administrasi pendidikan mencakup banyak hal, namun ada beberapa bidang yang sangat penting untuk diketahui oleh kepala sekolah dan guru pada umumnya. Bidang tata usaha kepala sekolah meliputi organisasi dan struktur pegawai tata usaha, anggaran belanja sekolah, masalah kepegawaian dan personalia, keuangan dan pembukuan, surat

menyurat, serta pengangkatan dan pemindahan pegawai. Meskipun tugas-tugas pegawai tata usaha sangat banyak, namun dengan kompetensi yang handal, mereka dapat melaksanakan tugas dengan lancar. Indikator kinerja pegawai tata usaha terdiri dari empat aspek, yaitu kualitas dan kuantitas hasil kerja, kedisiplinan dalam mematuhi peraturan, keterampilan dalam menyelesaikan tugas, serta tanggung jawab dalam pertanggungjawaban pekerjaan.

Dari beberapa pendapat di atas, penilaian kinerja pegawai tata usaha dapat dilakukan berdasarkan hasil kerja yang mencakup aspek kuantitas, kualitas, kepatuhan waktu, tanggung jawab, dan kerjasama pegawai. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang baik mengenai kinerja pegawai dalam menjalankan tugas mereka, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, maupun evaluasi kegiatan pelayanan, dengan tujuan mencapai hasil akhir yang memuaskan bagi pihak-pihak yang menerima pelayanan tersebut.

Dalam mencapai keberhasilan, suatu organisasi perlu melakukan perluasan dengan cepat dan mengambil langkah yang lebih maju daripada pesaingnya. Selain itu, keberagaman juga merupakan faktor penting dalam pelayanan, di mana kombinasi sifat yang tidak terwujud dan partisipasi pelanggan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan variasi dalam pelayanan dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai pelayanan juga menciptakan pengalaman kerja manusia yang lebih beragam dan komprehensif.

Menurut Kotler (2003: 265), terdapat empat karakteristik khusus yang menjadi perhatian suatu organisasi dalam pelayanan.:

Tanpa wujud (*service intangibility*) mengacu pada karakteristik di mana jasa atau pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum dibeli. Dalam konteks ini, tidak ada produk fisik yang dapat diperiksa sebelum pelanggan memperoleh jasa tersebut.

Keterikatan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*) menggambarkan bahwa jasa pelayanan dan penyedia jasanya tidak dapat dipisahkan sepenuhnya. Hal ini berarti bahwa pelayanan jasa tidak dapat diproduksi terlebih dahulu seperti produk fisik yang kemudian dijual, melainkan pelayanan jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

Variabilitas pelayanan (*service variability*) mengindikasikan adanya variasi dalam kualitas dan konsistensi pelayanan yang disediakan. Pelayanan dapat bervariasi tergantung pada faktor-faktor seperti kompetensi dan keterampilan pegawai, interaksi dengan pelanggan, serta konteks dan situasi tertentu.

Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*) menggambarkan bahwa pelayanan tidak dapat disimpan atau disimpan untuk digunakan di masa depan. Jika pelayanan tidak digunakan pada saat yang tepat, maka kesempatan untuk mengalami atau memanfaatkan pelayanan tersebut dapat hilang.

Dalam ringkasannya, karakteristik tersebut mencerminkan bahwa jasa atau pelayanan memiliki sifat abstrak, tidak terpisahkan dari penyedia jasa, rentan terhadap variasi, dan tidak dapat disimpan untuk digunakan di masa depan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif digunakan untuk menginvestigasi fenomena sosial dan masalah manusia dengan tujuan memperoleh pemahaman yang mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penggambaran yang kompleks, menganalisis kata-kata, melaporkan

secara terinci, dan mempelajari situasi yang alami. Penelitian dilakukan dalam konteks yang alami dan memiliki karakteristik penemuan. Peran peneliti sangat penting dalam penelitian kualitatif, di mana mereka harus memiliki pengetahuan teoritis yang luas untuk dapat mengajukan pertanyaan yang relevan, menganalisis data, dan membangun konstruksi penelitian yang lebih jelas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Bagaimana Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Pelayanan Di SMA Negeri 1 Tondano**

Informan 1 mengatakan:

“Pelayanan tata usaha di SMA Negeri 1 Tondano sangat bagus misalkan kalau saya keluar kemudian ada tamu yang datang untuk membuat surat saya selalu saran kepada tata usaha untuk melayani mereka dengan sebaik-baiknya dan tidak disarankan untuk melakukan penguntutan atau melakukan pembayaran sehingga kinerja mereka sampai saat ini sangat baik”

Informan 2 mengatakan:

“Kinerja pegawai tata usaha dalam hal melakukan surat menyurat serta membuat laporan dikda itu dibuat oleh tata usaha dan tiap bulan membuat laporan keadaan guru dan siswa serta laporan kehadiran tiap guru, THL dan siswa semua ini sudah berjalan dengan baik disetiap bulannya”

Informan 3 mengatakan:

“sejauh ini pelayanan tata usaha baik-baik saja dalam hal membuat surat dan laporan”

Informan 4 megatakan :

“dalam pelayanan tata usaha untuk melaksanakan dalam pembuatan segala surat menyurat dan membuat laporan dan lain-lain sejauh ini sudah cukup baik”

#### **Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Kinerja Tata Usaha Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Perkantoran Di SMA Negeri 1 Tondano**

Informan 1 mengatakan:

“Faktor yang menghambat yakni dengan adanya cuaca buruk misalkan kalau membuat surat rekomendasi tidak bisa dikeluarkan dikarenakan terkendala dengan sinyal ini salah satu factor yang menghambat pelayanan tata usaha di SMA Negeri 1 Tondano”

Informan 2 mengatakan:

“Faktor yang mempengaruhi kinerja di tata usaha sejauh ini dalam pelayanan yakni pemadaman listrik sehingga untuk print surat terhambat”

Informan 3 mengatakan:

“Biasanya kendala berupa computer dan printer rusak yang sedang bermasalah ini adalah sebuah factor yang berpengaruh bagi tata usaha dalam melakukan pelayanan di sekolah SMA Negeri 1 Tondano”

Informan 4 mengatakan:

“Sejauh ini tidak ada kendala kecuali padamnya listrik dan jaringan karena ada data-data juga yang diambil dari internet”

## **Apakah Terdapat Kendala Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Tondano**

Informan 1 mengatakan :

“Tidak ada kendala kalau ada kendala mungkin hanya tidak ada sinyal kalau membuat surat-surat kemudian berhubungan dengan menggunakan sinyal tidak akan berjalan dengan baik dan kendala yang lainnya yakni dengan padamnya listrik”

Informan 2 mengatakan :

“Kendala dalam melaksanakan pelayanan yang pertama itu yakni pemadaman listrik dan internetnya juga tidak bisa berjalan, bisa kerjakan dengan manual akan tetapi tidak akan maksimal inilah kendala yang dihadapi oleh tata usaha”

Informan 3 mengatakan :

“Kendalanya berupa computer dan printer yang lagi rusak hal ini yang membuat surat menyurat menjadi terganggu”

Informan 4 mengatakan :

“Jarang saja kendala yang di hadapi pegawai tata usaha kecuali ada computer yang lagi bermasalah dan padamnya listrik”

## **Bagaimana Mengatasi Kendala Dalam Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Tondano**

Informan 1 mengatakan :

“mengatasi kendalanya yakni kalau misalnya ada pemadaman listrik dan saat itu tata usaha sedang membuat sebuah surat di computer itu harus menggunakan laptop agar apa yang dia buat bisa selesai tanpa menunggu menyalanya lampu agar pelayanan berjalan”

Informan 2 mengatakan :

“Mengatasi kendala dalam pelayanan yakni kalau misalnya pemadaman listrik tata usaha harus menulis dan mencatat manual kalau sudah ada listrik kita salin kedalam computer”

Informan 3 mengatakan :

“misalkan kendalanya print rusak saat ingin membuat surat di saat ada orang membutuhkannya cara mengatasinya yakni dengan menyuruh balik besok kesekolah dan kendala lainnya kalau ada tanda tangan kepala sekolah dan tidak ada di tempat kita kasih ke wakil kepala sekolah untuk di tanda tangan”

Informan 4 mengatakan :

“cara mengatasinya kita menggunakan hotspot dari handphone dan menggunakan laptop kemudian kalau mau print surat nanti tinggal tunggu listrik menyala”

## **Pendapat Bapak/Ibu Bagaimana Pelayanan Pegawai Tata Usaha Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Tondano**

Informan 1 mengatakan:

“Tentunya pelayanan administrasi baik kecuali ada pegawai ada yang keluar dan selalu saya ajarkan kepada mereka jangan mempersulit siapapun dan ada pegawai yang mempersulitkan pelayanan saya akan tegur”

Informan 2 mengatakan :

“Tata usaha sudah tahu apa yang menjadi pekerjaan mereka sehingga pelayanan sejauh ini sudah baik”

Informan 3 mengatakan :

“Pelayanan pegawai tata usaha sejauh ini boleh dikatakan baik-baik saja dalam hal administrasi”

Informan 4 mengatakan :

“pelayanannya sudah baik sejauh ini staf tata usaha sudah tahu apa saja yang dikerjakan dan bisa menyelesaikannya dengan sebaik-baiknya”

## **Pembahasan**

Berdasarkan pembahasan penelitian yang diatas tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Perkantoran Di SMA Negeri 1 Tondano. Pelayanan tata usaha di SMA Negeri 1 Tondano sudah berjalan dengan baik sehingga ada tamu yang perlu membuat sebuah surat tata usaha harus melayani mereka dengan baik dan tidak melakukan pengungutan berupa uang atau tidak membayar dalam proses pembuatan surat, Serta tata usaha juga selalu membuat laporan setiap bulannya berupa kehadiran ASN, THL dan Siswa di SMA Negeri 1 Tondano. Dan factor yang memperlambat pelayanan tata usaha berupa terkendala dengan sinyal yang tidak ada dan adanya pemadaman listrik sehingga dalam melakukan pembuatan surat bisa saja terganggu dan pembuatan surat bisa terhambat dengan adanya pemadaman listrik. Dan juga factor penghambatnya yakni berupa computer dan print yang rusak sehingga bisa terganggu. Maka kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Tondano yakni terkendala dengan tidak adanya sinyal internet sehingga terganggu yang dikarenakan dengan pemadaman sebuah listrik sehingga membuat suatu surat menggunakan manual tidak akan maksimal dan kendala lainnya yakni kalau ada computer yang lagi bermasalah. Dan untuk mengatasinya tata usaha menggunakan laptop dan hotspot dari handphone untuk mendapatkan sinyal saat ada pemadaman listrik kemudian mereka menulis dan mencatat secara manual kemudian kalau tidak ada laptop bagian tata usaha menyuruh mereka untuk balik besok hari untuk mengurus dan mengambil suratnya. Dan pelayanan administrasi sekarang baik-baik saja kemudian disarankan melayani dengan tidak di anjurkan meminta uang atau dikatakan uang partisipasi dan tata usaha sudah tau apa saja yang mereka akan perbuat sehingga segala sesuatu berhubungan pelayanan administrasi bisa diselesaikan dengan segala baik.

### **Kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan pelayanan di SMA Negeri 1 Tondano**

Berdasarkan analisis data hasil penelitian tentang Kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan di Sekolah SMA Negeri 1 Tondano pelayanan tata usaha di SMA Negeri 1 Tondano sudah baik dan ada tamu yang ingin membuat surat selalu disarankan dilayani sebaik-baiknya dan dalam proses pembuatan surat disarankan untuk tidak menerima pembayaran. Dan tata usaha juga mereka harus membuat laporan kehadiran dan keadaan ASN, THL dan Siswa pada setiap bulan.

Menurut sadarmayanti, kinerja sebagai hasil kerja/kemampuan kerja yang diperhatikan seseorang, sekelompok orang atas suatu pekerjaan, pada waktu tertentu. Kinerja dapat berupa bentuk perilaku kecakapan, kompetensi, sarana dan keterampilan secara spesifik yang dapat mendukung kepercayaan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi, setiap pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi tertentu mempunyai tata usaha. Tata usaha tidak lagi dipandang sebagai pekerjaan tambahan saja dalam suatu organisasi melainkan telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam setiap

kegiatan organisasi yang ingin mencapai suatu tujuan. Secara garis besar tata usage mempunyai 3 peranan pokok, antara lain.

- a. Melayani pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi
- b. Menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi
- c. Membantu kelancaran dan melakukan Tindakan yang tepat

Dengan adanya 3 peranan tata usaha tersebut. Maka pimpinan dapat mengambil keputusan yang tepat serta mempelancar kegiatan suatu organisasi dalam keseluruhan keran fungsinya sebagai pengingat dan sumber dokumentasi.

### **Faktor yang mempengaruhi kinerja tata usaha dalam pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Tondao**

Berdasarkan analisis hasil penelitian diatas tentang factor yang menghambat dalam pelayanan tata usaha yakni dengan adanya computer dan printer yang sedang rusak atau sedang bermasalah dan tidak adanya sinyal sehingga tata usaha dalam melakukan surat menyurat bisa terlambat sehingga kendala ini pelayanan tata usaha bisa terganggu. Dan kendala lainnya yakni pemadaman listrik singgah berdampak juga pada jaringan internet atau wifi tidak berjalan sehingga data-data yang diperlukan melalui internet juga bisa terganggu.

Dampak ini yang menjadi factor penghambat bagi kinerja pegawai tata usaha di SMA Negeri 1 Tondano. Menurut Eka Prihatin (2011) Banyak factor yang mempengaruhi terlaksananya pelayanan sehingga pegawai tata usaha yang memiliki kualitas dibidang tersebut. Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi fisik, maka individu tersebut konsentrasi yang tinggi di diri sendiri. Konsentrasi yang baik adalah modal utama individu manusia untuk mengelola waktu dan menggunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan dan aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan seperti halnya kerja dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal perencanaan kerja.

Hal ini menjadi factor dan berdampak pada penurunan produktivitas kerja mereka, tetapi para pegawai juga memiliki alasan dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Penyebab tersebut membuat pegawai perlu untuk diketahui oleh pihak sekolah untuk memperbaiki kondisi yang mengalami penurunan produkvtas kinerja pegawai tata usaha.

### **Kendala dalam melaksanakan pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Tondano**

Berdasarkan analisis hasil penelitian diatas tentang Kendala dalam pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Tondano. Kendala dalam melaksanakan administrasi kendalanya hanya tidak adanya sebuah sinyal dan kalau membuat surat kemudian berkaitan dengan dengan sinyal tidak akan berjalan dengan baik. Dan kendala lainnya yakni computer yang bermasalah dan padamnya listrik sehingga melakukan surat menyurat terganggu. Sehingga bisa melakukannya dengan manual akan tetapi semuanya tidak akan berjalan dengan maksimal. Kendala ini yang membuat pelayanan bisa menjadi kendala yang dihadapi pegawai tata usaha dalam lingkup SMA Negeri 1 Tondano.

### **Mengatasi kendala dalam pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Tondano**

Berdasarkan analisis hasil penelitian diatas tentang mengatasi kendala dalam pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Tondano. Dengan kendala adanya pemadaman listrik dan tata usaha sedang melakukan pembuatan surat mereka harus membuatnya menggunakan sebuah laptop dan menulis atau mencatat secara manual agar mereka bisa menyelesaikannya tanpa menunggu listriknya menyala Kembali. Dan mengatasi kendala

lainnya berupa printer yang lagi rusak kemudian seseorang ada ingin membuat surat dan kalau kendalanya lainnya yakni meminta tanda tangan kepala sekolah akan tetapi tidak ada di tempat maka mengatasinya dengan menyuruh datang Kembali besok disekolah untuk proses pengambilan surat yang diperlukan.

### **Pendapat Bapak/Ibu pelayanan pegawai tata usaha dalam melakukan pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Tondano**

Pelayanan pegawai tata usaha dalam melakukan pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Tondano. Tentunya pelayanan administrasi baik kecuali ada pegawai tata usaha dan selalu di ajarkan jangan mempersulit siapa pun dalam melakukan pelayanan administrasi kemudian ada yang mempersulit ada ditegur. Sehingga sejauh ini pelayanan administrasi baik-baik saja.

Pelayanan secara umum merupakan kegiatan yang diperuntukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan ini keinginan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Biasanya pelayanan terjadi karena adanya kedua pihak yang sedang membutuhkan satu dengan yang lainnya.

Dalam penelitian ini tentang kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan pelayanan administrasi perkantoran di SMA Negeri 1 Tondano, dapat disimpulkan bahwa pelayanan tata usaha di sekolah tersebut telah berjalan dengan baik. Mereka memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang membutuhkan pembuatan surat tata usaha, tanpa meminta pengungutan uang atau biaya tambahan dalam proses tersebut. Selain itu, tata usaha juga secara rutin membuat laporan kehadiran ASN, THL, dan siswa setiap bulannya di SMA Negeri 1 Tondano.

Namun, terdapat beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan tata usaha. Salah satunya adalah terkendala dengan sinyal yang tidak ada dan pemadaman listrik, yang dapat mengganggu proses pembuatan surat. Selain itu, kendala lainnya adalah kerusakan komputer dan printer, yang juga dapat mengganggu kelancaran pelayanan.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, tata usaha menggunakan laptop dan hotspot dari handphone sebagai solusi sementara saat terjadi pemadaman listrik. Mereka juga mencatat secara manual dan memberikan instruksi kepada pihak yang terkena kendala untuk kembali keesokan harinya. Meskipun menghadapi kendala tersebut, pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Tondano tetap berjalan dengan baik.

Disarankan agar pelayanan dilakukan tanpa meminta uang atau biaya tambahan, serta tata usaha sudah memiliki langkah-langkah yang diambil dalam mengatasi berbagai situasi terkait pelayanan administrasi. Hal ini memastikan bahwa segala hal terkait pelayanan administrasi dapat diselesaikan dengan baik dan efisien.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja tata usaha di SMA Negeri 1 Tondano dalam melaksanakan pelayanan administrasi telah berjalan dengan baik. Mereka berhasil menangani dengan baik proses pembuatan surat serta membuat laporan kehadiran Guru, THL, dan Siswa setiap bulannya.

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja tata usaha di SMA Negeri 1 Tondano dalam melaksanakan pelayanan administrasi telah berjalan dengan baik. Mereka berhasil menangani dengan baik proses pembuatan surat serta membuat laporan

kehadiran Guru, THL, dan Siswa setiap bulannya. pegawai tata usaha berupa pemadaman listrik dan alat-alat eletronik yang digunakan pegawai tata usaha dalam pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Tondano.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Taman. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Nominal, Vol.II, No. I
- Daryanto, HM. 2013. Administrasi dan Manajemen Sekolah. Jakarta: Rineka Cipta
- Daryanto. 2010. Administrasi Pendidikan. Jakarta: Rineke Cipta
- Donni Juni Priansa dan Agus Garnida. 2013. Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional. Bandung: Alfabeta
- Eka Prihatin. 2011. Teori Administrasi Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Fahmi Irhan. 2011. Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta
- Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo. 2014. Teori Kinerja dan Pengukurannya. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Ike Kusdyah Rachmawati. 2018. Manajemen sumber daya manusia. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jonathan Sarwono. 2006. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. 2011. Etika Costomer Service. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2012. Manajemen Perbankan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lexy J. Moleong. 2000. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Malayu Hasibuan S.P. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Malayu Hasibuan. 2005. Dasar-dasar Perbankan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mufti Ahmad. 2005. Administrasi dan Supervisi Pendidikan. Palembang: IAIN Raden Fatah Press.
- Muhammad Ghafar. 2019. Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Manajemen Pelayanan Khusus Madrasah (Studi Kasus Madrasah Ibtidaiyah Ma'arif Lengkong Sukorejo Ponorogo). Education Management IAIN Ponorogo, Vol.1, No.1 (Desember, 2019)
- Munir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 tahun 2007 Tentang Standar Kompetensi Kepala Sekolah.
- Poppy Ruliana. 2014. Komunikasi Organesai. Jakarta: Rajagrafindo.
- Purwanto Ngalm. 2009. Administrasi dan Supervisi Pendidikan. Bandung: Rosdakarya.
- Sedarmayanti. 2009. Tata Kerja dan Produktifitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Suryono Subroto. 1994. Dimensi-dimensi Pendidikan di Sekolah. Jakarta: Bumi Askara.
- Susani Kuncorowati. 2013. Persepsi Siswa Tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMK Ma'arif Tagerejo Kabupaten Malang. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Talisiduhu Ndraha. 2002. Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- The Liang Gie. 2007. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty
- Wijaya A.W. 1986. Administrasi Kepegawaian. Jakarta: Raja Grafindo.