

**KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI
TATA USAHA DI SMP NEGERI 2 WEDUNG DEMAK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat guna Memperoleh
Gelara Sarjana Pendidikan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



oleh :

RUVIYANA NAVIYA SAFITRI

NIM: 16030360013

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ruviyana Naviya Safitri
NIM : 1603036013
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Progam Studi : S.1
Menyatakan skripsi yang berjudul:

KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DI SMP NEGERI 2 WEDUNG DEMAK

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri,
kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 24 Desember 2020
Pembuat Pernyataan,



Ruviyana Naviya Safitri
NIM: 1603036016



PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DI SMP NEGERI 2 WEDUNG DEMAK**

Penulis : Ruviyana Naviya Safitri

NIM : 1603036013

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : Strata Satu (S.1)

Telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 30 Desember 2020

DEWAN PENGUJI

Ketua/Penguji I

Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M. Pd
19520208197612 2 001

Sekretaris/Penguji II

Dr. Fatkurroji, M. Pd
19770415200701 1 032

Penguji III

Agus Khanaifi, M. Ag
19760226200501 1 004



Penguji IV

Mukhamad Rikza, S. Pd. I, M. Si
19520208197612 2 001

Pembimbing

Dr. Fatkurroji, M. Pd
NIP: 19770415200701 1 032

NOTA DINAS

Semarang, 24 Desember 2020

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI
TATA USAHA DI SMP NEGERI 2 WEDUNG
DEMAK**
Nama : Ruviyana Naviya Safitri
NIM : 1603036013
Jurusan: : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : Strata Satu (S.1)

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diajukan dalam sidang *munaqosyah*.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing



Dr. Fatkurroji, M.Pd.

NIP: 197704152007011032

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh lembaga yang masih menunjukkan banyak orang yang masih kurang dalam memberikan sebuah pelayanan terbaiknya kepada pelanggan, dan tidak efektif dalam meningkatkan pelayanan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan kesan yang tidak baik. Sesuai dengan fakta yang ada maka peneliti melakukan penelitian berfokus pada: 1) kualitas pelayanan kinerja pegawai tata usaha 2) peningkatan kinerja pegawai tata usaha, kedua hal tersebut merupakan cara untuk memperbaiki kualitas pelayanan kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 2 Wedung agar citra lembaga sekolah meningkat.

Penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumen. Penelitian ini mendiskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kinerja pegawai tata usaha.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai kemampuan pegawai tata usaha seperti komunikasi yang baik, kehandalan, tepat waktu, disiplin, dan dapat dipercaya. Sehingga menunjang terlaksananya program administrasian seperti surat-menyurat, pengelolaan data siswa dan guru, dan pembukuan dokumentasi dengan baik sehingga harapan dan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan, dan memberikan kepuasan atas pelayanan yang baik.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, pelayanan pegawai tata usaha.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak”. Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi kita, keluarganya, sahabat-sahabatnya, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak baik berupa moral maupun spiritual sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis hendak sampaikan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang ibu Dr. Hj. Lift Anis Ma'sumah, M.Ag.
3. Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam bapak Dr. Fatkuroji, M.Pd. dan Agus Khunaeifi, M.Ag.
4. Dosen Pembimbing Dr. Fatkuroji, M.Pd yang telah berkenan meluangkan waktu, pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.

5. Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Wedung bapak Agus Susilo, S.Pd. beserta dewan guru dan jajarannya yang telah mengizinkan penulis mengadakan penelitian dan membantu proses penelitian.
6. Kedua orang tua bapak Rondhi dan ibu Roikhatun, serta adikku rizki maulana.
7. Eni, Bintang, Sheila, Nurin, Winanda, Leli, Ulin, Fiko, Fina, Niya, Dhilah, Syarif, yang senantiasa membantu, menemani, memotivasi penulis selama kuliah di Semarang. serta Eva Ervana teman yang senantiasa memberi arahan penulis dalam penulisan skripsi.
8. Keluarga besar MPI A 2016.
9. Teman seperjuangan KKL, dan KKN.
10. Semua pihak yang membantu penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal kebaikan dan budi mereka diterima Allah SWT dan mendapatkan balasan yang lebih baik. Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam penulisan ini, oleh karena itu penulis mengharapkan tegur sapa, kritik, dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca.

MOTTO

“berbuat baiklah tanpa perlu alasan”

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6

BAB II KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA

A. Deskripsi Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
b. Karakteristik Pelayanan.....	11
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2. Kinerja Pegawai Tata Usaha.....	14
a. Pengertian kinerja.....	14
b. Pengertian tata usaha.....	15
c. Tugas tata usaha.....	18
3. Kepuasan Konsumen	
a. Pengertian kepuasan konsumen.....	21
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	22

c. Mengukur kepuasan konsumen.....	23
B. Kajian Pustaka Relevan.....	25
C. Kerangka Berpikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
C. Sumber Data.....	32
D. Fokus Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Uji Keabsahan Data.....	34
G. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	
A. Deskripsi Data.....	39
B. Analisis Data.....	46
1. Analisis Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Tata Usaha.....	46
2. Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Tata Usaha.....	47
C. Keterbatasan Penelitian.....	47
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran-saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	72
RIWAYAT HIDUP.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Bagan Kerangka Berfikir	29
Tabel 4.1	Profil Smp Negeri 2 Wedung Demak	39
Tabel 4.2	Pendidik dan Tenaga Kependidikan.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Pelayanan Pegawai TU	44
Gambar 4.2	Absen manual SMP Negeri 2 Wedung Demak.....	47
Gambar 4.3	DUK Guru dan Pegawai.....	48
Gambar 4.4	Aplikasi SP2D.....	50
Gambar 4.5	Data Siswa SMP Negeri 2 wedung Demak	51
Gambar 4.6	Rekonsiliasi Kartu Investaris Barang dan Neraca	53
Gambar 4.7	Pegawai TU SMP Negeri 2 Wedung	57
Gambar 4.8	Program Pelatihan Pegawai SMP N 2 Wedung	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pendidikan adalah suatu organisasi jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah siswa. Apabila produsen tidak mampu meningkatkan kualitas layanan dalam hal ini jasa pendidikan, yang sebabkan oleh mutu yang kurang disenangi oleh pelanggan. Sehingga tidak bisa memberikan nilai tambah bagi peningkatan individu. Pelayanan yang kurang baik juga dapat membuat produk jasa yang ditawarkan tidak laku, akibatnya sekolah/lembaga ditutup karena ketidak kemampuan para pengelolahnya.¹

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM), sumber daya manusia dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan di setiap instansi maupun lembaga pendidikan sekalipun. Adapun sumber daya manusia yang terlibat pada lembaga untuk meningkatkan kualitas layanan sekolah tersebut yaitu tenaga pendidik (guru) dan tenaga kependidikan meliputi sistem keadministrasian sekolah ataupun tata usaha. Untuk meningkatkan pelayanan yang baik membutuhkan SDM tata usaha

¹ Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Jasa Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2008) hal.13

yang memadai, yang merupakan modal untuk memajukan lembaga pendidikan yang di kendalikannya.

Keberhasilan suatu lembaga/sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada didalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berada didalam lingkungan lembaga/sekolah tersebut. Khususnya bagi staf tata usaha harus menunjukkan kinerja lebih, agar dapat memberikan pelayanan yang baik.

Konsep pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha/bisnis saja, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan. Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian, ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.²

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak lembaga, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan/konsumen. Apabila suatu lembaga memberikan

² Abdullah Taman, *Analisis Kualitas layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa, Jurnal Nominal, Vol 2, No.1, 2013, h.101*

harapan yang dibutuhkan pelanggan, maka yang terjadi adalah kepuasan konsumen. Sebaliknya, bila hasil akhir yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan konsumen. Hal tersebut berdampak pada citra lembaga sekolah menjadi negatif. Dampak tersebut akan melekat pada suatu jasa akan membawa pengaruh bagi pelanggan dan sebaliknya apabila citra lembaga positif yang melekat pada suatu jasa maka akan berpengaruh positif ke pelanggan. Citra lembaga yang baik dapat dibangun melalui kualitas pelayanan yang baik, sehingga akan menjadikan pelanggan enggan mengkonsumsi jasa yang di tawarkan dari lembaga lain.

Dari penjelasan diatas, bahwa pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan mencakup berbagai bagian, salah satunya adalah Tata Usaha. Tata Usaha merupakan administrasi, penyelenggara urusan tulis menulis dalam lembaga/instansi. Dalam sudut pendidikan, tata usaha atau biasa disebut tenaga administrasi dikatakan bermutu jika sumber daya manusianya dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Tata usaha melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan tersebut dapat membantu menyelesaikan pekerjaan operatif. Sehingga dapat membantu pihak pemimpin suatu organisasi dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat. Pencatatan keterangan-keterangan itu selain untuk

keperluan informasi juga berhubungan dengan fungsi pertanggungjawaban dan fungsi kontrol.

Tata usaha juga mempunyai peranan penting dalam menjalankan kehidupan dan perkembangan suatu organisasi dalam keseluruhannya karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen. Berdasarkan peran dan fungsi tersebut, maka tata usaha sekolah diharuskan memiliki profesional dan berkompeten dalam mengelola lembaga pendidikan. Hal ini dikarenakan semakin ketatnya persaingan dalam lembaga pendidikan. Sehingga hal yang tidak diinginkan seperti ditinggalkan oleh konsumen tidak terjadi. Semakin tingginya tingkat persaingan dan semakin banyak pula instansi pendidikan yang ada, maka pelanggan memiliki banyak pilihan juga untuk menentukan instansi pendidikan yang terbaik bagi konsumen.

Diantara permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga menunjukkan masih banyak orang yang masih kurang dalam memberikan sebuah pelayanan terbaiknya kepada pelanggan, dan tidak efektif dalam meningkatkan pelayanan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan memberikan kesan yang tidak baik. Salah satunya ialah ketidakramahan, merasa acuh tak acuh, tidak peduli, dan bahkan masih ada yang berkata-kata dengan nada tinggi kepada pelanggan. sehingga memberikan rasa ketidaknyamanan terhadap pengguna layanan lembaga tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di SMP Negeri 2 Wedung, yang berlokasi di Jl. Raya Tedunan Kendalasesem, peneliti menemukan permasalahan-permasalahan yang terjadi pada tata usaha di sekolah/lembaga tersebut diantaranya adalah kurangnya ketenagaan kerja/ pegawai tata usaha sehingga mengakibatkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen belum efektif dan efisien. Sehingga hal tersebut menjadi pusat perhatian sekolah karena tenaga tata usaha yang belum memiliki keahlian dibidangnya.³

Dalam memberikan layanan yang baik, dibutuhkan keahlian yang dapat digunakan untuk membantu memecahkan permasalahan yang terjadi, keahlian yang dimiliki seseorang harus sesuai dengan keahlian masing-masing sesuai tempatnya, sehingga akan menciptakan suatu kinerja yang baik. Sebaliknya jika tidak sesuai dengan bidangnya maka akan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan lembaga tersebut dan memberikan kesan kurang baik. Sebagai bentuk pelayanan harus memiliki kenyamanan kepada konsumennya, akan tetapi dalam pelayanan ini belum secara optimal memberikannya karena kurang sosialisasi tenaga tata usaha dengan konsumen dan kurang cepat melayanani konsumen. Dengan demikian untuk memberikan kesan yang baik kepada pelanggan dan peningkatan mutu pendidikan harus ada upaya perbaikan berkelanjutan yang dilakukan baik dari kepala

³ Hasil wawancara dengan Juyani sebagai Tenaga Administrasi di SMP N 02 Wedung, 10 agustus 2020, pukul 08.45.

sekolah maupun staff yang bekerja di dalamnya, sehingga kepuasan pelanggan akan tercapai dengan baik. Dari permasalahan tersebut penulis merasa tertarik di lembaga pendidikan SMP Negeri 2 Wedung untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 2 Wedung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mengidentifikasi rumusan masalah, yaitu:

1. Apa saja kualitas pelayanan kinerja pegawai Tata Usaha di SMP N 02 Wedung?
2. Bagaimana cara meningkatkan kinerja pegawai Tata Usaha di SMP N 02 Wedung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kinerja pegawai di SMP Negeri 2 Wedung.
 - b. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kinerja pegawai di SMP Negeri 2 Wedung.
2. Manfaat penelitian
 - a. Manfaat teoritis

Dapat menambah wawasan dan keilmuan baru terkait pentingnya kualitas pelayanan kinerja tata usaha sebagai pertimbangan dan pengembangan penelitian mendatang.

b. Manfaat praktis

1) Bagi Pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi mengenai pentingnya kualitas pelayanan kinerja pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 2 Wedung.

2) Bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan diharapkan dapat memberikan informasi bagi sekolah yang bersangkutan.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 2 Wedung.

BAB II

KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Heizer dan Render mendefinisikan kualitas adalah kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan.⁴ Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Ada lima pakar utama dalam Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) mendefinisikan kualitas yaitu: Menurut Juran Hunt, kualitas produk adalah kecocokan pengguna produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Menurut Deming, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Crosby menyatakan bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Feigenbaum menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Sedangkan menurut Garvin dan Davis kualitas adalah suatu kondisi dinama yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dari tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.⁵

⁴Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta:PT Rajagrafindo Persada, 2012), Cet-6, hlm. 137

⁵ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor:Ghalia Indonesia,2005), Edisi kedua, hlm. 1

Dari uraian definisi diatas terdapat persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut :

- 1) Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dengan demikian dapat disimpulkan arti dari kualitas adalah suatu keputusan yang dilakukan untuk mencakup proses, produk, tenaga kerja dan lingkungan untuk memenuhi atau melebihi keinginan dari pelanggan/konsumen secara terus menerus dengan kondisi yang bisa merubah.

Jasa (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.⁶

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produk, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan atau konsumen.⁷

⁶Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2009), Ed. 13 jilid 2, hlm. 36

⁷Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta : PT Indeks, 2011), hlm. 11

b. Karakteristik Pelayanan

Jasa sering disebut pelayanan tak berwujud ini sangat berpengaruh terhadap penilaian dari konsumen. Karena jasa memiliki karakteristik sebagai rancangan program yang dibuat untuk memasarkan produk atau layanan. Jasa memiliki empat karakteristik utama, yaitu tidak terwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparability*), bervariasi (*variability*), dan mudah lenyap (*perishability*).⁸

1) Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Sifat jasa tak berwujud (*service intangibility*) artinya jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, dicium atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian para pembeli akan mencari tanda atau bukti mutu jasa. Konsumen akan menarik kesimpulan dari mutu jasa dari tempat, peralatan, orang, alat komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat.

2) Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Pada dasarnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tak terpisahkan (*service inseparability*), bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediaan jasa karyawan, maka karyawan adalah bagian dari jasa. Karena pelanggan mempengaruhi hasil jasa tadi.

⁸ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2005), edisi kedua, hlm. 77

3) Bervariasi (*variability*)

Jasa bersifat sangat beraneka ragam karena merupakan *monstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4) Mudah Lenyap (*perishability*)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dapat disimpulkan bahwa perusahaan harus menetapkan beberapa strategi untuk menyesuaikan jumlah permintaan agar sama besarnya dengan pelayanan yang memuaskan. Tidak stabilnya pemberinlayanan ketika harapan lebih tinggi daripada penyediannya. Karena karakteristik jasa hanya dapat dirasakan secara langsung oleh para kosmen maka dari itu setiap organisasi maupun lembaga berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, untuk berjalannya dengan lancar dan konsisten sehingga tidak dapat melakukan kesalahan yang berulang.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap penyedia jasa harus dapat menentukan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan utama konsumen. Dimensi jasa sangat berhubungan dengan apa yang diinginkan konsumennya.⁹

⁹Farida Jasfar, *Manajemen jasa pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 47

Menurut Lovelock dalam buku Hardiyansyah mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, yaitu :

- 1) *Tangibles* (kemampuan fisik), adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik.
- 2) *Reliability* (kehandalan), adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang di jadikan akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsivness* (daya tanggap), adalah suatu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, ketamah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- 5) *Emphaty* (perhatian), kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen.¹⁰

¹⁰Chistopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, *Pemasaran jasa-perspektif Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2011), Jilid 2 Edisi ke 7, hlm. 153

2. Kinerja Pegawai Tata Usaha

a. Pengertian kinerja

Pada dasarnya Kinerja adalah tingkat pencapaian pelaksanaan tugas pegawai berdasarkan wewenang dan tanggungjawab. Untuk mencapai kinerja yang baik bukan suatu hal yang mudah. Karena disebabkan banyak hal atau aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kinerja seorang pegawai baik itu aspek mekanisme organisasi, grup, karakteristik individual maupun individual.

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *actual performance* adalah prestasi yang sesungguhnya dicapai seseorang. Davis menyatakan bahwa “*performance : the outcome, or end result, are typically measured in various form of three criteria : quantity and quality of product and services*, bahwa kinerja merupakan hasil akhir yang biasanya diukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu kuantitas dan kualitas produk serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan.¹¹

Menurut Wilson Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job performance*). Sedangkan menurut Simamora yang dikutip oleh Hamzah B. Uno dan Nina Lematenggo di dalam bukunya yang berjudul *teori kinerja dan*

¹¹ Syamsuddin, *Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha*, 2015, Hlm. 26

pengukurannya kinerja adalah keadaan atau tingkat perilaku seseorang yang harus dicapai dengan persyaratan tertentu.¹²

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan.

b. Pengertian tata usaha

Tata usaha merupakan salah satu kegiatan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah, dalam bahasa Inggris tata usaha disebut sebagai *clerical work, ofice management* atau *recording and recording system*. Dalam bahasa belanda tata usaha juga berarti *administratie*. Administrasi ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini adalah organisasi sekolah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat sampai dengan investarisasi barang. Dilihat dari pengertiannya , kegiatan tata usaha tidak hanya menyangkut semua bahkan keterangan dan informasi yang berwujud warkat, dengan kata lain, administrasi ketatausahaan adalah suatu kegiatan dari administrasi pendidikan dalam proses pencatatan, penghimpunan,dan pendokumentasian data maupun dokumentasi yang digunakan oleh pemimpin

¹² Hamzah B Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 62

(kepala sekolah) dalam proses pembuatan laporan program pendidikan di sekolah.¹³

Tata Usaha secara sistematis merupakan bagian manajemen, yaitu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Secara umum inti dari kegiatan tata usaha mencakup 6 pola fungsi, yaitu :

- 1) Menghimpun, yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan jika diperlukan. Seperti memeriksa jumlah dan alamat surat masuk, surat keluar dan surat ekpedisi: memberi paraf dan nama keterangan pada lembar pengantar surat dan meneliti tanda kerahasiaan surat.
- 2) Mencatat, yaitu kegiatan membukukan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Seperti mencatat surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi pada pengantar surat, kartu kendali serta ke dalam buku agenda.
- 3) Mengelola, yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna, seperti mengelolah buku induk

¹³ Nur Aedi, *Manajemen Pendidik dan Tenaga Pendidikan*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016) h.101

kepegawaian dan peserta didik, mengelola surat masuk dan surat keluar, memberikan di posisi pada lembar disposisi yang tersedia.

- 4) Menggandakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat. Seperti menggandakan surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi sebagai arsip salinan.
- 5) Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain. Seperti mengirim surat tugas dan surat edaran kepada yang diberi tugas maupun kepada pejabat atau instansi lain.
- 6) Menyimpan, kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat yang tertentu dan aman. Seperti menyimpan arsip surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi ke dalam almari berkas berdasarkan golongan surat.

Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas, dapat kita disimpulkan bahawa tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi.

c. Tugas tata usaha

Suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari administrasi, sehingga sangat diperlukan bidang ketatausahaan. Pada dasarnya bidang ketatausahaan memiliki tugas menghimpun, mengolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan. Tugas tata usaha tidak hanya dalam hal tulis menulis tetapi juga dalam hal keuangan, kepegawaian, dan bahkan perlengkapan. Dalam hal menngurus surat adalah tata kerja atau prosedur surat menyurat yang mencakup kegiatan mencatat, mengarahkan, dan mengendalikan surat-surat. Sedangkan penyusunan data/statistik sekolah dapat dikatakan sebagai kegiatan membuat daftar, grafik dan data tabel terkumpul sehingga disajikan dalam gambar atau bagan yang memperlihatkan nilai.¹⁴

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan nasional No 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan Administrasi kepegawaian

Dalam hal ini memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga pendidikan, membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan, melaksanakan prosedur dan

¹⁴ Bambang Ismaya, *Pengelolaan Pendidikan*, (Bandung : Refika Aditama,2015), hlm. 213

mekanisme kepegawaian, mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK), melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian, menyiapkan format-format kepegawaian, Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai, menyusun laporan kepegawaian, Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian, membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian, memanfaatkan TIK untuk administrasi kepegawaian.

2) Melaksanakan Administrasi Keuangan

Di antaranya adalah membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal, membantu pimpinan mengatur urus dana, menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan, membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan, memanfaatkan TIK untuk administراسikan keuangan.

3) Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana

Diantaranya adalah mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana, membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana, mengadakan sarana prasarana, menginvestarisasikan sarana prasarana, mendistribusikan sarana prasarana, memelihara sarana prasarana, melaksanakan penghapusan sarana prasarana, menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala, menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana, membuat layanan sitem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana, memanfaatkan TIK untuk mengadministراسika sarana prasarana.

4) Melaksanakan administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

Diantaranya memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah, membantu merencanakan program

keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholders*), membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat, mempromosikan sekolah, mengkoordinasikan penelurusan tamatan, melayani tamu sekolah/madrasah, membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat, memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat

5) Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Diantaranya adalah Menerapkan peraturan kesekretariatan, Melaksanakan program kesekretariatan, Mengelola surat masuk dan keluar, Membuat konsepsurat, Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah, Menyusun surat/dokumen, Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan, Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi persuratan dan pengarsipan, Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasi persuratan dan pengarsipan.

6) Melaksanakan Administrasi Kesiswaan

Diantaranya adalah membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru, membantu kegiatan masa orientasi, membantu mengatur rasio peserta didik perkelas, mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik, membuat data statistik pesertadidik, menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala, mendokumentasikan program kerja kesiswaan, mendokumentasikan program program pengembangan diri, membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan, memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan.

7) Melaksanakan Administrasi Kurikulum

Diantaranya adalah Mendokumentasikan standar isi, Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku, Mendokumentasikan silabus, Menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan, Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar, Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran, Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan dan sebagainya.¹⁵

Sedangkan menurut Daryanto tata usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu sebagai berikut :

- a) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi
- b) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pemimpin organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat
- c) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.¹⁶

Selain itu juga sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 pasal 35 tentang Tenaga Kependidikan bahwa “tenaga kependidikan pada jenjang SMP sekurang-kurangnya terdiri atass kepala sekolah, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, dan tenaga keberhasilan sekolah”.¹⁷

3. Kepuasan Konsumen

a. Pengertian kepuasan konsumen

¹⁵Peraturan menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 *tentang Standar Tenaga administrasi Sekolah/madrasah*

¹⁶ M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*,(Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hlm. 94

¹⁷Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang (konsumen) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya.¹⁸

Konsumen adalah seorang individu yang secara berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.¹⁹

Menurut Kotler, Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan harapannya.

Menurut Richard L. Oliver, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

Dengan demikian dapat disimpulkan dari berbagai pendapat para ahli kepuasan konsumen adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan. apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja

¹⁸ Bambang Hartono, "*Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*", (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 46

¹⁹ Rambat Lupiyoado, "*Manajemen Pemasaran Jasa*", (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm.174

melampaui ekspektasi, maka konsumen itu akan merasa sangat puas.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Menurut Rambat Lupiyoadi, dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan atau lembaga, yaitu:

1) Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

5) Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

c. Mengukur kepuasan konsumen

Perusahaan perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan karena hal ini sudah menjadi hal esensial bagi setiap perusahaan/lembaga. Langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Metode-metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan/lembaga untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan²⁰ sebagai berikut :

1) Sistem keluhan dan Saran (*Complain and Suggestion System*)

Organisasi yang berwawasan akan memudahkan pelanggannya memberikan saran atau keluhan, misalnya dengan menyediakan formulir yang isinya tentang apa yang disukai dan tidak disukai pelanggan. Dan menyediakan kotak saran. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan dan perusahaan dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2) Survei Kepuasan pelanggan (*Customer Survey*)

²⁰ Iyonne Wood, "Layanan Pelanggan", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hal. 49

kepuasan pelanggan dapat diukur melalui pelanggan atas persepsinya erhadap kepuasannya. Yaitu dengan cara wawancara kepada pelanggan untuk bisa melakukan penilaian atau tanggapan mereka atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

3) Pembelian Bayangan (*Shadow Purchase*)

Cara lain mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menyuruh orang berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan titik-titik kuat maupun lemah yang mereka alami sewaktu pembelian produk perusahaan.

4) Analisis kehilangan pelanggan (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/pennyempurnaan selanjutnya.

B. Kajian Pustaka Relevan

Kajian Pustaka adalah kajian atau penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang hendak diteliti. Kajian pustaka berfungsi sebagai bahan perbandingan dan tambahan informasi terhadap penelitian yang hendak dilakukan. Kajian pustaka yang penulis gunakan sebagai referensi awal dalam melakukan penelitian diantaranya yaitu :

1. Jurnal yang berjudul “ *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan administrasi di Madrasah*” , penulis Amirudin pada tahun 2017, penelitian ini lebih menekankan pada meningkatkan kinerja pegawai tata usaha. Khususnya pada bidang ketatatusahaan, agar melakukan kegiatannya berdasarkan standar SOP yang berlaku di madrasah agar dapat memberikan kepuasan terhadap seluruh pengguna layanan sekolah baik guru, siswa, oramgtua, masyarakat maupun lembaga. Semakin baik kinerja tata usaha maka semakin baik mutu layanan administrasinya.²¹
2. Jurnal yang berjudul “ *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementrian Ketenagakerjaan*”, penulis Eigis Yani Pramulaso pada tahun 2020, penelitian ini lebih menekankan pemberian pelayanannya diharapkan terus konsisten, lebih memudahkan prosedur pelayanan, dan kepentingan masyarakat selalu diutamakan, sedangkan kinerja pegawai dapat ditingkatkan lagi dengan tetap bekerja lebih profesional dan sesuai aturan yang aturan yang berlaku dan selalu mengevaluasi agar hasil kedepannya lebih baik, dan pegawai terus terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang

²¹ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, (Al-idarah: Jurnal Kependidikan Islam Vol.7 No. 1, 2017) hlm. 144

kerjanya dengan mengembangkan kreatifitas dalam menyelesaikan kesulitan masyarakat.²²

3. Jurnal yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa*”, Penulis Mukaziyah, Siti Husna AINU Syukri, dan Ira Setyaningsih pada tahun 2011, penelitian ini sebagian besar mahasiswa merasa kurang puas dengan pelayanan TU, itu terbukti dari banyaknya atribut yang perlu dilakukan perbaikan dari hasil pengolahan data diantaranya proses pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit terkait dengan kebutuhan mahasiswa.²³
4. Jurnal yang berjudul “*Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan)*”, Penulis ketut Sudarma pada tahun 2012, hasil dari penelitian ini adalah kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, dan kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Jadi hasil analisis deskriptif semua variabel tergolong kategori baik, walaupun pada aspek-aspek tertentu masih ada yang kurang baik. Sehingga peningkatan kinerja akan

²² Eigis Yani Pramulaso, *Kualitas Pelayanan dan Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakatd Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap kementerian Ketenagakerjaan* Vol.18 no.1 Maret 2020

²³ Mukaziyah Dkk, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa*, jurnal Ilmiah Teknik Industri, vol. 10, No.2, Desember 2011

berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan sehingga terwujud pelayanan prima.²⁴

Jadi, dari keempat penelitian yang relevan berupa jurnal yang ditemukan maka memperoleh hasil adanya persamaan dengan penelitian ini mengenai kualitas layanan dan kinerja tenaga administrasi/pegawai tata usaha di instansi lembaga pendidikan. Maka penelitian ini memiliki tujuan yang sama yaitu mengharapkan peningkatan kualitas pelayanan di lembaga pendidikan supaya konsumen merasa puas dan memberikan kesan yang baik.

Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada tempat, dan subyek penelitian peneliti ini lebih ke kualitas pelayanan kinerja pegawai. Sehingga penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan kinerja pegawai tata usaha.

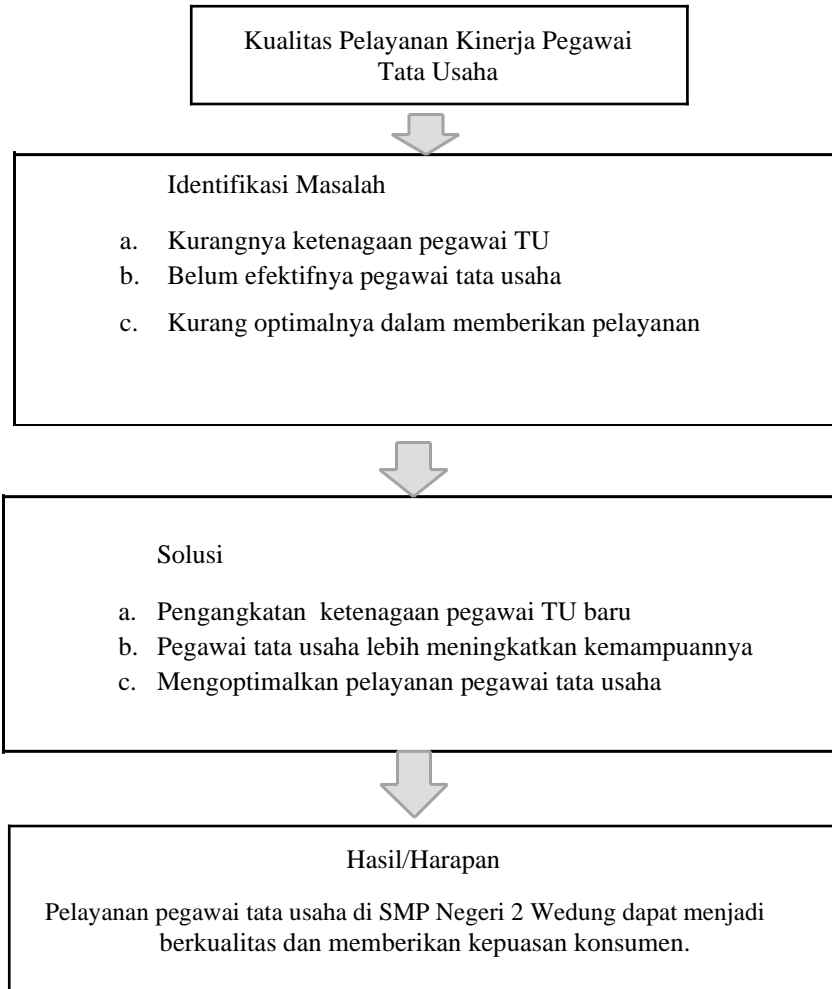
C. Kerangka Berfikir

Kualitas pelayanan merupakan suatu penawaran yang diberikan konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen serta mengembangi harapan para konsumen. lembaga yang bergerak di bidang pendidikan perlu meningkatkan kualitas pelayanan, Diantaranya sumber daya manusia pendukung lainnya adalah tenaga kependidikan atau bagian tata usaha sekolah. Tata usaha juga memiliki peran yaitu sebagai menghimpun, mengolah,

²⁴ Ketut Sudarma, *Mencapai Sumber daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan)*, jurnal dinamika manajemen, vol.3, No. 1, 2002

mencatat, menggandakan, mengirim dan menyimpan data sekolah. Sehingga pegawai tata usaha diuntut dalam kinerjanya harus memiliki kompetensi dan keterampilan. Sehingga bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Sehingga dapat mencapai harapan para konsumen, tata usaha mampu menyesuaikan berdasarkan dari kelima dimensi kualitas pelayanan. Dari dimensi tersebut akan menimbulkan kepuasan dari pelayanan dengan adanya interaksi yang sesuai dengan harapan para konsumen. Dengan begitu, kualitas pelayanan yang diberikan baik akan membuat konsumen merasa puas dan sebaliknya kualitas pelayanan buruk akan membuat konsumen kecewa.

Tabel 2.1 Bagan Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yaitu jenis penelitian dengan faktor-faktor dalam lapangan. Menurut Bogdan dan Taylor sebagaimana dikutip Lexy J. Moloeng metode kualitatif adalah prosedur penulisan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku diamati.²⁵ Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan aktual untuk mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Penelitian ini mendiskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan bagaimana kualitas pelayanan kinerja pegawai tata usaha dan bagaimana cara meningkatkan kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat yang diteliti oleh peneliti adalah di SMP Negeri 2 Wedung Demak.

2. Waktu Penelitian

²⁵Lexy, J.Moloeng, Metodologi Penulisan Kualitatif, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 4

Penelitian ini dilaksanakan sekitar empat bulan, terhitung dari pra-riset yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2020, dan riset yang dilaksanakan pada bulan November 2020. Kegiatan yang dilakukan peneliti meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan dan cara meningkatkan kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah :

1. Data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang akan diperoleh secara langsung.²⁶ Data primer juga bisa berupa opini subjek (orang) individu maupun kelompok hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.²⁷ Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu Kepala Sekolah, Wakil Kesiswaan, Waka kurikulum

2. .Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti dan datanya mendukung pada penelitian ini. Data yang diperoleh dari data

²⁶ Rukaesih A. Maolani dan Ucu Cahyana, *Metodologi Penelitian pendidikan*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), hlm.158

²⁷ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *metodologi Penelitian Pendidikan : Pendekatan Praktis dan Penelitian*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2010), hlm. 171

yang diambil dari sejarah berdiri dan berkembangnya letak geografis, keadaan sekolah di SMP Negeri 2 Wedung Demak.

D. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada kualitas pelayanan kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 2 Wedung. Diantaranya Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai tata usaha. Kemudian menganalisis dan mendiskripsikan kualitas pelayanan kinerja pegawai tata usaha yang ada di SMP Negeri 2 Wedung Demak.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data yang dibutuhkan, maka peneliti menetapkan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu :

1. Teknik Observasi

Teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi adalah kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.²⁸

Secara langsung Peneliti melihat kondisi yang terjadi di lapangan dan wawancara sedikit kepada salah satu pegawai tata usaha disekolah tersebut. Dengan adanya teknik ini membantu penulis dalam menentukan objek permasalahan yang ada di

²⁸ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta : Teras, 2011), hlm.84

SMP Negeri 2 Wedung, yaitu pelayanan kinerja pegawai di sekolah tersebut.

2. Teknik dokumen

Dokumen adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi di gunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi gambaran umum sekolah, profil sekolah, dan struktur organisasi sekolah..

3. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan “salah satu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengadakan Tanya Jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung.²⁹ Wawancara penelitian ini menggunakan pertanyaan-pertanyaan tentang pelaksanaan kualitas layanan kinerja pegawai di SMP Negeri 2 wedung Demak.

F. Uji Keabsahan Data

Penelitian kualitatif dapat dikatakan valid dan benar-benar nyata apabila dilakukan uji keabsahan data. Peneliti dalam menguji data menggunakan triangulasi diantaranya yaitu:

²⁹Rusdin Pohan, Metodologi Penelitian, (Banda Aceh : Ar-Rijal, 2007), hlm. 57

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini, peneliti mencari sumber dari kepala Sekolah, Wakil Kesiswaan, dan Waka Kurikulum di SMP Negeri 2 Wedung Demak.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Yaitu dengan ketiga teknik di atas, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih fresh, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam situasi yang berbeda.³⁰

³⁰Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Alfabet. 2011).
373-374

G. Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.³¹

Menurut Miles dan Huberman (1992:16) analisis terdiri dari tiga alur yang terjadi secara bersamaan yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.³²

Aktivitas yang dilakukan selama analisis data yaitu:

1. *Data Reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, proses pemilihan pada hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya dan membuang yang sekiranya tidak diperlukan. Dalam reduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian

³¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 2.

³² Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), hlm. 16.

kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti menemukan sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

2. *Data Display* (penyajian data)

Miles and Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka menyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi : berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semua dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah di raih. Dengan demikian penulis dapat menganalisis apa yang dilihat yang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna

3. *Conclusion Drawing* (verifikasi)

Langkah terakhir yaitu kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Kemudian temuan tersebut bisa berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas. Data display yang dikemukakan apabila didukung dengan data

data yang valid, maka dapat dijadikan kesimpulan yang kredibel.³³

³³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabet. 2011), hlm. 338-345.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Profil Sekolah

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 24 Oktober 2020 di SMP Negeri 2 Wedung Demak. Peneliti bertemu dengan kepala sekolah, waka kurikulum, wakil kesiswaan, dan pegawai tata usaha untuk melakukan wawancara, observasi dan pengambilan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai tata usaha di SMP N 2 Wedung Demak.

SMP Negeri 2 Wedung berdiri pada 16 Mei 1997 diresmikan oleh menteri pendidikan dan kebudayaan RI Prof. Dr. Ing. Wardiman Djojonegoro. SMP Negeri 2 Wedung berawal dari persawahan yang berbatasan langsung dengan kabupaten Jepara. secara letak geografisnya yang paling utara sendiri dan agak “mencil” atau jauh dari ibu kota kabupaten dan kecamatan, dan biasanya SMP ini sering disebut SMP Tertinggal oleh masyarakat di sekitarnya.

Tabel 4.1 Profil SMP Negeri 2 Wedung

No	Identitas Sekolah	Keterangan
1	Nama Sekolah	SMP Negeri 2 Wedung
2	Nomor Pokok Sekolah Nasional (NSPN)	20318387
3	Alamat Sekolah	Jl Tedunan Kendalasesem
4	RT/RW	RT 05 RW 03
5	Desa/Kelurahan	Desa Tedunan
6	Kecamatan	Wedung
7	Kabupaten/Kota	Demak

8	Provinsi	Jawa Tengah
9	Kode pos	49554
10	Status Sekolah	Negeri
11	Akreditasi	Terakreditasi A
12	SK Pendirian Sekolah	107/05/1997
13	Tahun Pendirian	1997
14	Status Kepemilikan	Pemerintah Daerah
15	Waktu Penyelenggara	Pagi

Pada saat ini, SMP N 2 Wedung Demak dipimpin oleh Bapak Agus Susilo S.Pd selaku kepala sekolah dimana tahun sebelumnya sekolah dipimpin oleh Bapak Agus Sunaryo S.Pd yang saat ini telah selesai masa jabatannya karena dipindah tugaskan sekolah lain.³⁴ SMP N 2

Wedung memiliki visi dan misi. Adapun visi SMP N 2 Wedung Demak yaitu “Terwujudnya Peserta Didik yang cerdas, Terampil, berakhlak mulia, beriman dan bertakwa”. Untuk mewujudkan visi diatas, SMP Negeri 2 Wedung menetapkan misi sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan perencanaan pembelajaran, proses pembelajaran yang aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan, penilaian, serta perbaikan dan pengayaan.
- 2) Membimbing dan melatih peserta didik sesuai dengan minat bakat, agar dapat memiliki budaya hidup sehat.

³⁴Dokumentasi profil SMP N 2 Wedung Demak

- 3) Memberikan teladan perilaku terpuji kepada peserta didik yang bersumber dari norma agama dan budaya.
- 4) Memberikan pemahaman yang benar tentang ajaran agama, mengajak dan memberikan teladan kepada peserta didik untuk melaksanakan perintah dan menjauhi larangan agama.³⁵

Adapun profil pendidik dan tenaga kependidikan di SMP N 2 Wedung Demak adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Pendidik dan Tenaga Kependidikan

No	Nama	Gol/Ruang	Jabatan
1	Agus Susilo, S.Pd	IV/a	Kepala Sekolah
2	Samsul Falaq, S.Pd	IV/a	Guru
3	Agus Salim ulianto, S.Pd	IV/a	Guru
4	Achrowiyah, S.Pd	III/d	Guru
5	Dwi Astutik, S.Pd	III/c	Guru
6	Sudiaryo, S.Pd	III/c	Guru
7	Jarir Tsaqif, S.Pd	III/b	Wakil Kepala sekolah
8	Lukmanul Khakim, S.Pd.I	-	Guru
9	Mustaufiq, S.Pd.I	-	Guru
10	Ahmad Munir, S.Pd.I	-	Guru
11	Innayatul alifviani, S.Pd	-	Guru
12	A'id Insikhiyah, S.Pd	-	Guru
13	Zuli Mulyani, S.Pd	-	Guru
14	Supriyanti, S.Si	-	Guru
15	Ahmad Afryan Hidayat, S.Pd	-	Guru
16	Ngatemin	II/d	TU
17	Juyani	II/a	TU
18	Muhammad In'am	-	TU

³⁵Dokumentasi dan observasi visi dan misi SMP N 2 Wedung Demak

Berdasarkan dari tabel di atas diketahui bahwa tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di SMP N 2 Wedung Demak dalam jumlah keseluruhan guru dan karyawan di SMP Negeri 2 Wedung Demak pada saat ini sebanyak 18 orang. satu sebagai kepala sekolah yaitu Bapak Agus Susilo, S.Pd, 14 sebagai guru mapel diantaranya ada Bapak Samsul Falaq, S.Pd dan Ibu Achrowiyah, S.Pd, kemudian ada tiga pegawai sebagai staf TU, diantaranya satu sebagai administrasi sekolah yaitu dengan Bapak Juyani, satu sebagai penjaga sekolah dan satu sebagai kebersihan sekolah.³⁶

B. Deskripsi Data

1. Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP N 2 Wedung Demak

Dalam melaksanakan tugas administrasi di sekolah, pegawai Tata Usaha memiliki posisi yang sangat strategis dalam pelaksanaan kegiatan sekolah. Tata Usaha merupakan jantung sekolah dalam membantu seluruh kegiatan baik untuk sekolah, guru dan kepala sekolah. Sehingga pegawai Tata Usaha memiliki pengaruh yang sangat menunjang dalam suksesnya suatu lembaga, dengan memberikan kualitas kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan. Sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh kepala sekolah berikut:

³⁶Dokumentasi dan Observasi Profil Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMP N Wedung Demak

” tata usaha sangat penting dalam proses pengelolaan sekolah seperti mengelola surat menyurat dsb...”.³⁷

Pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Sekolah juga disampaikan oleh pernyataan dari wakil kepala sekolah berikut ini:

“tata usaha sangat membantu proses berjalannya aktivitas sekolah dan meringankan tugas kepala sekolah dan guru seperti membuat data-data kepegawaian”.³⁸

Pernyataan Kepala Sekolah juga dijelaskan dan dikuatkan oleh pernyataan waka kurikulum seperti berikut:

“...Tugas tata usaha yang ada di sekolah SMP N 2 Wedung Demak sendiri untuk membantu suatu pencapaian sekolah, kegiatan yang dilakukan pegawai tata usaha seperti pelaksanaan pengarsipan surat, pelaksanaan administrasi kepegawaian, siswa,

³⁷Wawancara dengan Bapak Agus Susilo, S.Pd. selaku kepala sekolah pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 09.00 WIB.

³⁸Wawancara dengan Bapak Jarir Staqif, S.Pd. selaku Wakil Kepala Sekolah pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 10.00 WIB.

keuangan, dan pelaksanaan administrasi sarana prasarana,...”³⁹

Dari hasil wawancara diatas, berdasarkan observasi dengan kegiatan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha di SMP N 2 Wedung Demak yang mampu memberikan pelayanan yang baik seperti komunikasi yang baik dan cepat menanggapi kebutuhan konsumen. Dan diharapkan dapat terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, berikut ini hasil dokumen pelayanan pegawai tata usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak.⁴⁰



Gambar 4.1 Pelayanan Pegawai TU

³⁹Wawancara dengan Bapak Samsul Falaq S.Pd. selaku waka kurikulum pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 12.00 WIB..

⁴⁰ Dokumentasi tentang pelayanan pegawai tata usaha SMP N 2 Wedung Demak.

Berdasarkan gambar diatas, pegawai tata usaha memberikan pelayanan terhadap salah satu orang tua siswa yang mencari informasi dengan sigap dan keramahan pegawai tu langsung melayani dengan baik apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Tata Usaha SMP Negeri 2 wedung Demak merupakan salah satu unit kerja yang sudah disediakan pihak sekolah untuk bertugas dalam mencatat, menghimpun, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan data sekolah. Tata usaha sebagai pengelola keadministrasian dapat membantu dan melayani kepada pihak yang bersangkutan, sehingga tata usaha harus bisa menyesuaikan dengan pelayanan yang diberikan untuk mengurangi adanya kesalahan yang dilakukan.

Pegawai tata usaha juga melaksanakan tugas pelaksanaan di bidang administrasi yang dikelola sekolah tersebut. Hal tersebut juga sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Kepala Sekolah sebagai berikut:

“...untuk melaksanakan administrasi kepegawaian sudah melakukan dengan baik sesuai

kemampuannya , salah satunya yaitu dengan menyusun daftar hadir kepegawaian...”⁴¹

Pernyataan terkait pelaksanaan pelayanan kinerja TU dalam administrasi kepegawaian juga disampaikan oleh Wakil kepala Sekolah seperti berikut:

“...kinerja TU dalam Mengelola data kepegawaian sudah dilakukan dengan baik, dan dilakukan secara tepat waktu. Meski dalam Pengolahan data diolah secara manual...”⁴²

Berkaitan dengan hal itu, kualitas kinerja dalam pengolahan absen data kepegawaian seperti gambar dibawah ini.

⁴¹Wawancara dengan Bapak Agus Susilo, S.Pd. selaku kepala sekolah pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 09.00 WIB.

⁴²Wawancara dengan Bapak Jarir Staqif, S.Pd. selaku Wakil Kepala Sekolah pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 10.00 WIB.

**DAFTAR HADIR GURU
SMP NEGERI 2 WEDUNG
TAHUN PELAJARAN 2020/2021**

Nama : MUSTAFIQ, M.Pd
NIP :
Bulan : Oktober 2020

No	Har / Tanggal	Jam Datarang	Tanda Tangan	Jam Pulang	Tanda Tangan	Keterangan
1	Kam. 01-10-2020	07.00	[Signature]	19.05	[Signature]	7
2	Jum. 02-10-2020	06.55	[Signature]	19.05	[Signature]	
3	Rabu 03-10-2020					
4	Minggu 04-10-2020					
5	Sabtu 05-10-2020					
6	Selasa 06-10-2020	06.50	[Signature]	19.55	[Signature]	
7	Rabu 07-10-2020	06.55	[Signature]	19.35	[Signature]	
8	Kamis 08-10-2020					
9	Jum. 09-10-2020	07.00	[Signature]	19.00	[Signature]	
10	Sabtu 10-10-2020					
11	Minggu 11-10-2020					
12	Sabtu 12-10-2020	06.50	[Signature]	19.00	[Signature]	
13	Selasa 13-10-2020					
14	Rabu 14-10-2020	06.55	[Signature]	19.30	[Signature]	
15	Kamis 15-10-2020	07.00	[Signature]	19.40	[Signature]	
16	Jum. 16-10-2020	07.00	[Signature]	19.00	[Signature]	
17	Rabu 17-10-2020					
18	Minggu 18-10-2020					
19	Sabtu 19-10-2020	06.50	[Signature]	19.15	[Signature]	
20	Selasa 20-10-2020	07.00	[Signature]	19.20	[Signature]	
21	Rabu 21-10-2020	06.55	[Signature]	19.30	[Signature]	
22	Kamis 22-10-2020	06.50	[Signature]	19.25	[Signature]	
23	Jum. 23-10-2020	06.55	[Signature]	19.20	[Signature]	
24	Sabtu 24-10-2020	06.50	[Signature]	19.10	[Signature]	
25	Minggu 25-10-2020					
26	Sel. 26-10-2020	06.50	[Signature]	19.10	[Signature]	
27	Selasa 27-10-2020	07.00	[Signature]	19.20	[Signature]	
28	Rabu 28-10-2020					
29	Kamis 29-10-2020					
30	Jum. 30-10-2020					
31	Sabtu 31-10-2020	06.55	[Signature]	19.20	[Signature]	

HADIR : hari x 100 % = %
 HARI EFEKTIF : hari
 Keterangan :
 1. Sick
 2. Ijin
 3. Cuti
 4. Kurang/Pointerew/Delat
 5. Dinas Luar
 6. Turun Ploket
 7. Tanpa Keterangan

Wedung, 31 Oktober 2020
 Ptl. Kepala Sekolah
 AGUS SUSILO, S.Pd
 Pembina
 NIP. 19640821 196403 1 603

Gambar 4.2 Absen Manual SMP Negeri 2 Wedung Demak.⁴³

Berdasarkan hasil diatas di SMP Negeri 2 Wedung Demak pegawai membuat daftar hadir pegawai lainnya. Untuk buku induk guru dan pegawai sudah dilakukan dengan baik, Tetapi berdasarkan observasi peneliti menemukan pelayanan kinerja tu yang masih kurang maksimal diantaranya seperti gambar berikut:

⁴³Dokumen Absensi Pegawai SMP Negeri 2 Wedung Demak.

DAFTAR URUTAN KEPANGKATAN GURU DAN PEGAWAI SMP NEGERI 2
PER : OKTOBER 2019

NO	NAMA	NIP / NUPTK	JENJANG PENDIDIKAN	NO KARTU	MASA KERJA			
					1980-1989	1990-1999	2000-2009	2010-2019
1	AGUS SENOLO S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
2	SAMANI FALAQ S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
3	AGUS SAMANULLAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
4	MAHROUDYAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
5	YUNI ASTI D.K. S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
6	DI DARWATI S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
7	AKOR PRAGDI S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
8	FAKRI S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
9	IRWAN KAWAN S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
10	ALIM ARI S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
11	MUSLIMAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
12	MAHROUDYAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
13	MAHROUDYAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
14	MAHROUDYAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
15	MAHROUDYAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
16	MAHROUDYAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
17	MAHROUDYAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
18	MAHROUDYAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
19	MAHROUDYAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
20	MAHROUDYAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
21	MAHROUDYAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	
22	MAHROUDYAH S.Pd	19600111000010001	Strata II	000000	000000	000000	000000	

Gambar 4.3 DUK Guru dan Pegawai

Dari gambar diatas harapannya pegawai tata usaha melakukan pekerjaannya dengan baik dengan memperbaiki data-data guru ke papan informasi pada saat ini.

Banyaknya keperluan yang perlu ditangani pegawai tata usaha juga menyiapkan kebutuhan pegawai lainnya, hal tersebut dijelaskan oleh Waka kurikulum yaitu sebagai berikut:

“...dalam pelaporan keuangan di SMP negeri 2 Wedung hampir tidak ada masalah,..”⁴⁴

Pendapat tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan dari Wakil Sekolah seperti berikut:

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Samsul Falaq S.Pd. selaku waka kurikulum pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 12.00 WIB.

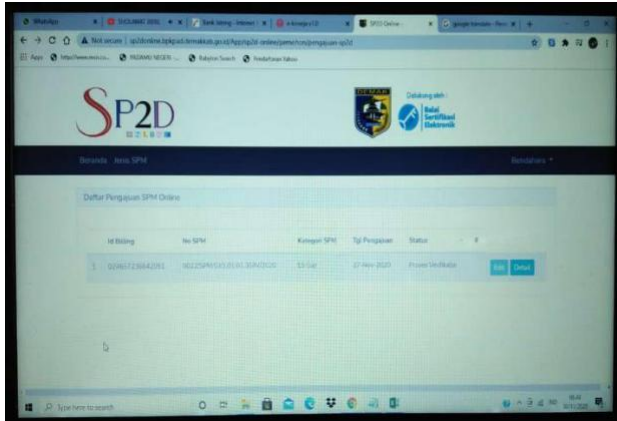
“...alhamdulillah selama ini untuk pelayanan dalam administrasi keuangan aman dapat dipercaya kinerjanya dg baik...”

Hal ini juga ditegaskan oleh pernyataan Kepala Sekolah yaitu :

“... Kinerja TU dalam administrasi keuangan pelayanannya sudah handal daan memberikan pelayanan yang terbaik, apalagi sekarang dalam pelaporan keuangan sudah menggunakan aplikasi SP2D yaang membuta kinerja pegawai tu lebih ringan...”⁴⁵

Dari hasil wawancara diatas, data diperkuat dengan hasil dokumentasi aplikasi SP2D yang digunakan untuk mengirim laporan keuangan SMP Negeri 2 Wedung.

⁴⁵Wawancara dengan Bapak Agus Susilo, S.Pd. selaku kepala sekolah pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 09.00 WIB.



Gambar 4.4 Aplikasi SP2D.⁴⁶

Berdasarkan gambar diatas tenaga pegawai tata usaha sudah mengikuti pelatihan pembinaan persiapan penyusunan laporan dan sosialisasi serta bimbingan teknis aplikasi SP2D online, sehingga diharapkan dalam pengaploudtan data secara efektif dan efesien.

Konteks pelayanan kinerja pegawai tata usaha tidak terlepas dari kegiatan memberikan kepuasan atas pelayanannya yang baik kepada masyarakat sekolah. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak sekolah mengatakan:

“...layanan dalam pengelolaan data siswa yang diberikan sudah dilakukan secara baik dari awal ...”⁴⁷

⁴⁶Dokumentasi Aplikasi SP2D

⁴⁷Wawancara dengan Bapak Agus Susilo, S.Pd. selaku kepala sekolah pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 09.00 WIB.

Dari wawancara diatas, Penyajian data siswa dilakukan secara sistematis mulai dari kegiatan PPDB hingga pelopran dopudik secara online. Penyajian data siswa setelah PPDB di SMP N 2 Wedung Demak diantaranya yaitu merekap nama siswa yang terdaftar setelah PPDB kemudian dibuatkan buku klaper yang penyusunannya adalah nama siswa berdasarkan urutan abjad kemudian muncullah nomor induk siswa kemudian baru dibagi kelas. Keterangan ini bisa dilihat pada gambar di bawah ini

DAFTAR
SMP N 2
TAHUN 2016

Jenis Rombel: Kelas Utama - Nama Rombel: KELAS 9 C - Semester: Ganjil - Wali Kelas: Dwi Astuti

NOMOR		NAMA SISWA	No.HP
URUT	NISN / NIS		
1	008224609 / 1506	ADELIA MUTIARA	
2	0055720498 / 1508	Abimael Arafat Rizki	
3	0050861552 / 1509	Abimael Sukir	
4	0079644487 / 1476	AHMAD DHANI ARTHA	
5	0096267528 / 1513	AHMAT NABEL B HAM	
6	0061588662 / 1480	ANITA NALYA	
7	0090144742 / 1543	ANIS KEMAWATI	
8	0062700043 / 1516	ANISA ANDINI PUTRI	
9	0009073382 / 1515	ANITA Ulia Kusnolita	
10	0060554510 / 1515	ANJAR DEWIYANTO	
11	0072094887 / 1487	HERBY KURNIAWAN	
12	0008001291 / 1484	IVAN Aji	
13	0080825263 / 1521	KHARISMA YEHIDAYATIN AULIA	
14	0092293656 / 1512	KHAYATUL WAFA	
15	0097981818 / 1494	MUHAMMAD SYAFI NAWAN HUNGO	
16	0052482124 / 1549	MUHAMMAD ABUUL LATIF	
17	0062110287 / 1526	MUHAMMAD KAZI	
18	0004462581 / 1555	MUHAMMAD YULIANSYAH	
19	0055979424 / 1554	NABOTUN NIKMAH	
20	0060847981 / 1487	Nawiyah	
21	0068728128 / 1557	Nur Wahyuni	
22	0031402820 / 1561	NALAFUS B K E FI	
23	0005062391 / 1515	REZEKIA KURNIA	
24	0257998059 / 1502	RYANIL RAHBI	
25	0087137231 / 1503	UMAR HANAN ASARI	

Keterangan	
5	Salah
1	Isi
A	Alpa

Laki-Laki	: 14 Orang
Perempuan	: 11 Orang
Jumlah	: 25 Orang

Gambar 4.5 Data Siswa SMP Negeri 2 Wedung Demak⁴⁸

Berdasarkan hasil penelitian jumlah siswa di SMP Negeri 2 Wedung Demak yaitu 205 siswa dimana

⁴⁸Dokumen data siswa

kelas tujuh ada 62 siswa terdapat 2 kelas. terdapat 3 kelas dimana perkelas rombelnya 22 berjumlah 66 siswa dan kelas 9 ada 77 siswa di SMP Negeri 2 Wedung untuk lebih jelas bisa dilihat dilampiran. Dengan adanya siswa dalam pembelajaran juga diperlukan adanya sarana prasarana dalam sekolah bertujuan melancarkan proses belajar mengajar. Hal ini juga di jelaskan oleh Waka Kurikulum seperti berikut:

“...untuk pengolahan penginvestarisasi, pengadaan dan sebagainya pelaporan sarana pasarana tidak ada kendala, ya sudah berjalan dengan baik tidak ada masalah...”⁴⁹

Dari pernyataan waka kurikulum berdasarkan observasi sarana prasarana sudah memadai, diharapkan di SMP Negeri 2 Wedung bisa menjaga, merawatnya dengan baik, berikut pelaporan investaris barang.

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Samsul Falaq S.Pd. selaku waka kurikulum pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 12.00 WIB.

NO	KARTU BARANG	KARTU BARANG				NERACA				
		NO	ASISTENSI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI	REVISI
1	3	1-1-1-1	4	5	6	7	8	9	10	11
A. SALDO AWAL										
B. SALDO AKHIR										
C. SALDO AWAL										
D. SALDO AKHIR										
E. SALDO AWAL										
F. SALDO AKHIR										
G. SALDO AWAL										
H. SALDO AKHIR										
I. SALDO AWAL										
J. SALDO AKHIR										
K. SALDO AWAL										
L. SALDO AKHIR										
M. SALDO AWAL										
N. SALDO AKHIR										
O. SALDO AWAL										
P. SALDO AKHIR										
Q. SALDO AWAL										
R. SALDO AKHIR										
S. SALDO AWAL										
T. SALDO AKHIR										
U. SALDO AWAL										
V. SALDO AKHIR										
W. SALDO AWAL										
X. SALDO AKHIR										
Y. SALDO AWAL										
Z. SALDO AKHIR										
TOTAL AWAL (1-1-1-1-1)										
TOTAL AKHIR (1-1-1-1-1)										

Gambar 4.6 Rekonsiliasi Kartu Investaris Barang dan Neraca⁵⁰

Gambar diatas dapat disimpulkan dalam pelayanan sarana prasarana untuk pengadaan, penghapusan investarisasian dalam membuat laporann sudah dilakukan dengan baik. Kemudian untuk melakukan pelayanan membuat surat menyurat sebagai sarana komunikasi. Dan sigap memberikan nomor surat sesuai urutan nomor sebelumnya dan untuk melakukan mengarsipan yang baik juga untuk memudahkan kinerjanya, dengan hal itu juga disampaikan oleh Wakil Sekolah sebagai berikut:

“...untuk pelayanan dalam surat menyurat yang saya ketahui sudah dilakukan dengan baik sesuai

⁵⁰Dokumen rekonsiliasi kartu investaris barang dan neracca

dengan nomor surat dan sudah handal dalam membuat surat persuratan...”⁵¹

Jadi berdasarkan observasi ketika surat masuk disalin dalam pencatatan. Dalam pencatatannya masih dilakukan secara manual. dalam pelaksanaan pengarsipan surat yang masuk dan keluar di SMP Negeri 2 Wedung sudah dilakukan secara baik, dalam pengarsipan prosedur yang dilakukan yaitu ketika surat yang masuk kemudian didisposisi dan diajukan kepemimpinan, kemudian pimpinan mendelegasikan surat kepada orang yang dituju didalam surat tersebut, sedangkan untuk surat keluar dibuat oleh staff tu baik surat balasan maupun surat yang ditujukan untuk kepentingan terpenting, dalam pengagendakan surat masuk maupun keluar sudah sesuai dengan standar, namun dalam praktiknya masih kurang maksimal karena keterbatasan staff TU yang menyebabkan pencatatan surat masuk maupun surat keluar di buku agenda jarang dilakukan, untuk pengarsipan dilakukan secara berkala dan tidak ada ketentuan kurun waktu tertentu. Staff TU mengarsipkan ketika ada surat masuk maupun surat keluar hanya pada saat staf TU berada di sekolah. dalam pengarsipan tentunya harus

⁵¹Wawancara dengan Bapak Jarir Staqif, S.Pd. selaku Wakil Kepala Sekolah pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 10.00 WIB.

ada tempat untuk menyimpan dokumen-dokumen yang sudah diarsipkan. Keterangan bisa dilihat di lampiran.

2. Peningkatan Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak

Setiap melakukan kinerja pasti terdapat adanya ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan dan selalu berjalan mulus, sehingga terdapat hambatan yang dapat mengurangi keefektifan dan keefisienan kerja. Sebagaimana disampaikan oleh Waka kurikulum berikut ini:

“...Salah satu kendala yang ada di SMP Negeri 2 Wedung Demak yaitu kurangnya tenaga administrasi...”⁵²

Pendapat tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan dari Kepala Sekolah sebagai berikut:

“...dalam memberikan pelayanan tata usaha sudah memberikan yang terbaik tetapi belum maksimal dikarenakan pegawai TU bagian administrasi hanya satu orang, sehingga dalam kinerjanya terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh pegawai TU diantaranya pekerjaan yang datang terus menerus, dalam arti sedang mengerjakan tugas yang satu, ada tugas lain yang muncul yang keduanya harus sama-

⁵²Wawancara dengan Bapak Samsul Falaq S.Pd. selaku waka kurikulum pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 12.00 WIB.

sama diprioritaskan, sehingga ada rasa kebingungan sendiri dalam memilih tugas utamanya serta terlambat dalam memberikan respon atau informasi yang sedang membutuhkan, sementara data-data yang diperlukan terdapat diruang kerja tu diposisi lain pegawai TU sedang tugas diluar sekolah ...”⁵³

Dari hasil wawancara diatas, data diperkuat dengan hasil dokumentasi tentang data jumlah tenaga pegawai TU di SMP Negeri 2 Wedung Demak dimana pegawai tata usaha terdapat tiga orang diantaranya satu orang sebagai administrasi, satu orang sebagai penjaga sekolah dan satu orang sebagai pembersih di sekolah. Dengan keterbatasan kurangnya kepegawaian SMP Negeri 2 Wedung diharapkan dapat terus berupaya menyediakan pelayanan yang terbaik, pada gambar berikut ini hasil observasi mengenai pegawai tata usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak.⁵⁴

⁵³Wawancara dengan Bapak Agus Susilo, S.Pd. selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Wedung demak pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 09.00 WIB.

⁵⁴ Dokumentasi data jumlah pegawai tata usaha SMP Negeri 2 Wedung Demak.

DATA GURU DAN PEGAWAI SMP NEGERI 2 WEDUNG
TAHUN 2020

NO	NAMA	NIP	TEMPAT LAHIR	TANGGAL LAHIR	JENIS KELAMIN		GOL/ RUANG	TMT GOLURU	JABATAN	STATUS KEPEG.			PENDIDIKAN TERAKHIR		KET.
					L	P				PNS/ GTY/ GTT	TMT	TK	TH. LULUS		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
16	NGATEMIN	196407261986091020	DENAK	10/07/1964	√	-	II/d	01/04/2014	PENJAGA MALAM	PNS	01/03/1986	SMA	2008	TU	
17	KUYANI	198304032014061202	DENAK	03/04/1983	√	-	II/a	01/10/2018	TENAGA ADM	PNS	01/06/2016	SMA	2006	TU	
18	MUHAMMAD INAM	-	DENAK	07/10/1996	√	-	-	-	PETUGAS KEBERSIHAN	PTT	-	SMA	2014	TU	

Wedung, 30 September 2019
Plt. Kepala SMP Negeri 2 Wedung

AGUS SUSILO, S.Pd
NIP. 19640821 198403 1 003

Gambar 4.7 Pegawai TU di SMP Negeri 2 Wedung Demak

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi pada saat kinerja, apapun masalahnya pasti terdapat solusi untuk menyelesaikan. Berikut hasil wawancara menyatakan bahwa :

“...dalam bekerja pasti ada kendalanya, kendala yang sering di hadapi petugas tata usaha lebih ke kerjaan yang numpuk sehingga pegawai lainnya bisa saling bekerja sama dan saling membantu...”⁵⁵

⁵⁵Wawancara dengan Bapak Jarir Staqif, S.Pd. selaku Wakil Kepala Sekolah pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 10.00 WIB.

Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Kepala Sekolah bahwa:

“...terkait dengan adanya kendala kinerja yang di hadapi pegawai juga merupakan tanggungjawab saya selaku pemimpin, saya biasanya mendampingi dengan memberikan arahan dan mencari jalan keluar bersama. Kemudian saya melakukan supervisi yang menyangkut dengan tindakan pemberian layanan harus ditingkatkan untuk melakukan perubahan yang lebih baik...”⁵⁶

Dalam meningkatkan kinerja yang baik khususnya dalam memberikan pelayanan ada beberapa faktor pendukung sebagaimana yang dikatakan oleh Waka kurikulum sebagai berikut:

“...sebelum terjun ke peningkatan kinerja pegawai tata usaha dilihat dulu dari kemampuan kerjanya itu bagaimana, kelompok kerja bagaimana, dan motivasi kerjanya bagaimana...”⁵⁷

⁵⁶Wawancara dengan Bapak Agus Susilo, S.Pd. selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Wedung demak pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 09.00 WIB.

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Samsul Falaq S.Pd. selaku waka kurikulum pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 12.00 WIB.

Dari pernyataan diatas bahwa kinerja yang baik juga diperlukan adanya beberapa faktor pendukung seperti adanya kemampuan diri, mempunyai motivasi yang tinggi dan tim kerja yang baik, untuk mewujudkan visi misi lembaga sekolah dalam kinerja harus dilakukan peningkatan, hal tersebut disampaikan oleh Wakil Kepala Sekolah sebagai berikut:

“...untuk peningkatan yang harus dilakukan pertama yaitu kesadaran diri terhadap kinerja sudah memberikan citra yang baik kepada sekolah apa belum, kemudian selalu berkomunikasi dengan pegawai lainnya dan menampung saran dan keluhan terhadap kekurangan pada kinerja kita sehingga permasalahan pada kinerja dapat menemukan solusinya...”⁵⁸ Sementara itu, kedua pernyataan tersebut juga

ditegaskan oleh Kepala Sekolah seperti berikut:

“...Untuk meningkatkan kinerja pegawai dilakukan dengan pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing seperti kemaren mengikuti pelatihan bagi tenaga kependidikan..”⁵⁹

⁵⁸Wawancara dengan Bapak Jarir Staqif, S.Pd. selaku Wakil Kepala Sekolah pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 10.00 WIB.

⁵⁹Wawancara dengan Bapak Agus Susilo, S.Pd. selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Wedung demak pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 09.00 WIB.

Berkaitan dengan hal itu, peningkatan kinerja pegawai dengan diberikan pelatihan-pelatihan terlihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 4.8 Program Pelatihan Pegawai SMP Negeri 2 Wedung Demak.⁶⁰

Berdasarkan gambar diatas pegawai tata usaha sedang mengikuti pelatihan pengembangan kualitas pelayanan di lingkungan dinas sekolah, dengan mengikuti pelatihan diharapkan pegawai tata usaha bisa mempraktikkan apa yang didapatkan dari materi tersebut seperti menjaga ucapan dan sikap dengan baik saat sedang melakukan pelayanan terhadap konsumen dan juga ada diklat untuk tenaga kependidikan menyesuaikan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan ilmu teknologi modern pelatihan khusus buat tenaga administrasi diikut sertakan untuk pelatihan menggunakan aplikasi SP2D (surat permintaan pencairan dana) yang sangat berguna untuk meringankan pekerjaan dengan cepat dan tidak membuang waktu di perjalanan sehingga pekerjaan akan lebih efektif dan efisien.

C. Analisis Data

1. Analisis Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Tata Usaha

Tata usaha di sekolah mempunyai peran penting dalam memajukan sekolah, tata usaha merupakan tenaga kependidikan

⁶⁰Dokumentasi Program Pelatihan peningkatan kinerja pegawai SMP N 2 Wedung Demak

yang bertugas dalam bidang administrasi. Bidang administrasi yang dikelola yaitu administrasi surat menyurat dan pengarsipan, administrasi kepegawaian, administrasi peserta didik, administrasi keuangan dan administrasi investaris.⁶¹ Untuk melakukan pelayanan pegawai seperti surat-menyurat, menyimpan dan menyusun data. Dari kegiatann tersebut pegawai tata usaha diusahakan memberikan pelayanan yang sesuai dengan bidangnya, sehingga mengurangi adanya kesalahan yang fatal saat memberikan pelayanan terhadap konsumen dan membuat ketidak puasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Pegawai tata usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak dalam pelayanannya sudah dilakukan dengan maksimal apa yang harus mereka lakukan. Menurut Lovelock dalam buku Hardiyansyah mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa yaitu kehandalan, daya tanggap, perhatian, jaminan dan kemampuan fisik⁶²

Pelayanan bisa dikatakan baik jika kebutuhan konsumen bisa terpenuhi dan akan memberikan kesan yang baik bagi sekolah tersebut. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *Expected service* dan *perceive service*

⁶¹Kompri, *Manajemen Sekolah Orientasi Kemandirian Kepala Sekolah*, (Yogyakarta:Pustaka Belajar) hlm. 335.

⁶² Chistopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, *Pemasaran jasa-perspektif Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2011), Jilid 2 Edisi ke 7, hlm. 153

artinya apabila pelayanan yang sudah diterima (*expected service*) sama dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, dan sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan (*perceive service*) maka kualitas layanan yang diberikan tidak memuaskan bisa dikatakan buruk.

2. Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak.

Berdasarkan hasil observasi langsung dilapangan, peningkatan kinerja dalam sekolah/lembaga harus dilakukan, begitu pula dengan pegawai tata usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak harus menjalankan peningkatan kinerja mereka dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut The Lian Gie dalam Husaini Usman, Tenaga tata usaha Memiliki tiga peranan pokok dan salah satunya yaitu membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.⁶³ Sehingga kinerja pegawai tata usaha dituntut memberikan pelayanan yang terbaik agar tercapainya suatu tujuan, misi dan visi sekolah tersebut dengan kualitas yang baik. Untuk meningkatkan kinerja pegawai tata usaha salah satunya dengan melakukan diskusi bersama pegawai lain dengan baik dan selalu terbuka atas saran yang diberikan oleh tim kerja sehingga kebersamaan dalam menghdapai masalah-

⁶³Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 85

masalah yang ada di sekolah bisa teratasi dengan baik. Tidak hanya dilakukan dengan diskusi saja tetapi juga sering mengikuti adanya pendidikan dan pelatihan (diklat) yang sudah disediakan, terutama dalam bidang SDM yang sangat membantu proses kinerja pegawai di bidang ilmu-ilmu teknologi dan memperdalam pengetahuan tentang aplikasi komputer dan lainnya.

Menurut Sustermeister, produktivitas ditentukan oleh kinerja pegawai dan teknologi, sedangkan kinerja pegawai itu sendiri tergantung pada dua hal yaitu kemampuan dan motivasi. Kinerja yang baik akan dipengaruhi oleh hal yaitu tingkat kemampuan dan motivasi kerja yang baik. Kemampuan seseorang dipengaruhi pemahamannya atass jenis pekerjaan dan keterampilan melakukannya, oleh karena itu pegawai tata usaha dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilannya. Selain itu kontribusi motivasi kerja terhadap kinerja tidak dapat diabaikan.meskipun kemampuan pegawai sangat baik apabila motivasi rendah, sudah pasti kinerjanya juga rendah. Dengan Mitchel memformulasikan kinerja adalah fungsi dari kemampuan dikali motivasi. Secara matematik Mitcell merumuskan sebagai berikut:

$$\text{Kinerja} = \text{Kemampuan} \times \text{Motivasi}$$

Gambar Rumus Kinerja

Pernyataan diatas menjelaskan bahwa kinerja seseorang pegawai tata usaha sama dengan kemampuan pegawai tersebut untuk melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya ddikalikan dengan motivasi yang ditunjukkan untuk melakukan tugas-tugasnya dan menyelesaikan dengan baik, sedemikian juga sebaliknya motivasi tinggi yang dimiliki pegawai tanpa pengetahuan yang meemadai tidaklah mungkin mencapai kinerja yang baik.⁶⁴

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan-keterbatasan, baik secara individu maupun secara organisasinya di SMP Negeri 2 Wedung sebagai berikut :

1. Karena adanya Covid-19, penelitian ini memiliki kendalan secara langsung. Seperti waktu wawancara harus dilakukan dengan jaga jarak, tidak bersalaman, dan lainnya yang sesuai dengan protokol kesehatan.
2. Pegawai tata usaha hanya satu orang yang bertugas sebagai administrasi sekolah.
3. Objek penelitian sangat terbatas, karena adanya Covid-19, seperti kegiatan belajar tatap muka tidak seperti biasanya.
4. Peneliti kurang ahli dalam sistematika penulisan skripsi dan membuat kalimat yang benar.

⁶⁴Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori Penfukuran dan Implikasi* (Yogyakarta: Grraha Ilmu, 2012) cet Ke-1, hlm. 9.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMP Negeri 2 Wedung Demak dengan judul “Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 2 Wedung” peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

Pertama, kualitas pelayanan kinerja pegawai tata usaha sudah menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan yang sesuai kemampuan pegawai tata usaha seperti komunikasi yang baik, kehandalan, tepat waktu, disiplin, dan dapat dipercaya. Sehingga dapat menunjang terlaksananya program administrasian seperti surat-menyurat, pengelolaan data siswa dan guru, dan pembukuan dokumentasi dengan baik sehingga harapan dan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan, dan memberikan kepuasan atas pelayanan yang baik.

Kedua, Peningkatan Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 2 Wedung Demak dapat dilihat bahwa kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 2 Wedung sudah dilakukan dengan baik, karena terdapat cara untuk melakukan peningkatan kinerja pegawai tata usaha khususnya dalam memberikan pelayanan seperti meningkatkan kemampuan yang sudah ada dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan kinerjanya, melakukan konsultasi bersama tim kerja serta selalu ada motivasi penuh terhadap kinerja agar terus bisa memberikan pelayanan terbaik.

B. Saran

Berdasarkan analisa dan kesimpulan peneliti, dengan segala kerendahan hati, penulis akan memberikan saran yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan, diantaranya :

1. Kepala sekolah SMP Negeri 2 Wedung Demak, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tolak ukur perekrutan tenaga administrasi sekolah khususnya pada SMP Negeri 2 Wedung Demak
2. Kepala SMP Negeri 2 Wedung mengenai tenaga tata usaha yang sejauh ini masih mengalami kekurangan tenaga administrasi yang berakibatkan adanya penambahan pekerjaan pada tenaga administrasi. Dari penelitian ini dapat dipertimbangkan sebagai pengajuan penambahan tenaga administrasi.

C. Penutup

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Penulis menyadari dalam pembuatannya terdapat banyak kesalahan dan kekurangannya. Terimakasih kepada semua pihak yang membantu dalam pembuatan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan serta bagi para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

Aedi, Nur, *Manajemen Pendidik dan Tenaga Pendidik*, Yogyakarta: Gossyen Publishing, 2016

- A. Maolani Rukaesih dan Ucu Cahyana, *Metodologi Penelitian pendidikan*, Jakarta : Rajawali Pers, 2015
- Amiruddin, *Kinerja Tata Usaha dalam Administrasi Pendidikan*, *Jurnal Al-Idarah*, Vol.7 No.I, 2017
- A.W, Widjaja, *Administrasi Kepegawaian Suatu Pengantar*, Jakarta: Cv Rajawali, 1990, Cet.2
- Bastian , Indra, *Akuntansi Sector Publik, Cet I*, Yogyakarta : Fakultas Ekonomi UGM, 2001
- Buchari, Alma, *Manajemen Pemasaran dan Jasa Pendidikan*, Bandung : Alfabeta, 2008
- Chulsum Umi dan Windy Novia, *Kamus Basa Indonesia*, Surabaya : Kashiko, 2006
- Daryanto, M, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta : Rineka Cipta, 2010
- Danim, Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah Dari Uni Birokasi Ke Lembaga Akademik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008
- Gie , The Liang, *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta : Liberty Yogyakarta, 2000
- Huberman dan Milles, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992
- Jamal, Ma'mur Asmani, *Administrasi Pendidikan*, Jogjakarta : Diva Press, 2011
- Jasfar , Farida, *Manajemen jasa pendekatan Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2005
- J.Moloeng, Lexy, *Metodologi Penulisan Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2013
- Kasmir, *Etika Costomer service*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2011
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga, 2009

- Lovelock , Chistopher, dkk, *Pemasaran jasa-perspektif Indonesia*, Jakarta: Erlangga, 2011, Jilid 2 Edisi ke 7
- Nawari , Hadari, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta:Haji Masagung, 1992
- Nasution , M. Nur, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2005
- Nasution, *Managemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2004
- Peraturan menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga administrasi Sekolah/madrasah
- Pohan Rusdin, *Metodologi Penelitian*, Banda Aceh : Ar-Rijal, 2007
- Sangadji Etta Mamang dan Sopiah, *metodologi Penelitian Pendidikan : Pendekatan Praktis dan Penelitian*, Yogyakarta : Andi Offset, 2010
- Sinambela Lijan Poltak, *Kinerja Pegawai Teori Penfukuran dan Implikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012
- Sopiah dan Etta Mamang Sangadji, *metodologi Penelitian Pendidikan : Pendekatan Praktis dan Penelitian*, Yogyakarta : Andi Offset, 2010
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2008
- _____, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabet, 2011
- _____, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009
- _____, *Metode Pendekatan Kualitatif dan R&D*, bandung : Alfabeta, 2017
- Syamsuddin, *Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha*, 2015
- Taman , Abdullah, “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”. Jurnal Nominal, Vo.II, No. I, 2013
- Tanzeh, Ahmad, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras, 2011

- Tanzeh, Rusdin, *Metodologi Penelitian*, Banda Aceh : Ar-Rijal, 2007
- Tjiptono , Fandy dan Gregorius Candra, *Servis, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2005
- Ucu Cahyana dan Rukaesih A. Maolani, *Metodologi Penelitian pendidikan*, Jakarta : Rajawali Pers, 2015
- Usman Husaini, *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010
- Wijaya , Tony, *Manajemen Kualitas Jasa Desain servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*, Jakarta : PT Indeks, 2011

Lampiran I

PEDOMAN DOKUMENTASI KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DI SMP NEGERI 2 WEDUNG DEMAK

A. Arsip dan Dokumen Tertulis

1. Profil SMP Negeri 2 Wedung
2. Visi dan Misi SMP Negeri 2 Wedung
3. Data Pendidik dan tenaga pendidik di SMP Negeri 2 Wedung
4. Dokumen investaris

B. Dokumen Foto

1. Gedung atau bangunan fisik SMP Negeri 2 Wedung
2. Diklat tenaga kependidikan
3. Penyimpanan Arsip dokumen
4. Dokumen surat menyurat

Lampiran II

PEDOMAN OBSERVASI KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DI SMP NEGERI 2 WEDUNG DEMAK

No	Aspek yang diamati	kurang	cukup	Baik
1.	Kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugas			
2.	Peningkatan kualitas pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugas			
3.	Kerjasama pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas			

Lampiran III

PEDOMAN WAWANCARA KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DI SMP NEGERI 2 WEDUNG DEMAK

No	Aspek	Sub Aspek
1.	Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Tata Usaha	Pelaksanaan administrasi kepegawaian
		Pelaksanaan administrasi keuangan
		Pelaksanaan administrasi sarana prasarana
		Pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan
		Pelaksanaan administrasi kesiswaan
2.	Peningkatan kinerja pegawai tata usaha	Reward dan diklat

Pedoman Wawancara:

1. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian?
2. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam melaksanakan Administrasi Keuangan?
3. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan Administrasi Sarana dan Prasarana?
4. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan?
5. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan administrasi kesiswaan?
6. Apa saja kendala dan masalah yang di hadapi TU terkait dengan kinerjanya?
7. Apakah bapak /ibu sering berdiskusi dengan pegawai lainnya?
8. Menurut bapak/ibu bagaimana cara meningkatkan kinerja ?
9. Menurut bapak/ibu bagaimana cara pegawai TU meningkatkan kinerjanya?
10. Apakah yang bapak/ibu lakukan untuk meningkatkan kinerja TU?
11. Apakah ada reward dan punishment yang diberikan kepada TU yang tidak melakukan kinerja yang baik?
12. Menurut bapak/ibu adakah pelatihan-pelatihan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja TU?
13. Menurut bapak/ibu adakah perubahan setelah dilakukannya pelatihan untuk mengkatkan kinerja TU?

Lampiran IV

TRANSKIP WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Topik : Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai TU di SMP
Negeri 2 Wedung

Responden : Agus Susilo, S.Pd (Kepala Sekolah)

Tanggal : 24 Oktober 2020

Tempat : Ruang kepala sekolah

B. Pertanyaan

1. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian?

Jawab: tata usaha sangat penting dalam proses pengelolaan sekolah, untuk melaksanakan administrasi kepegawaian sudah dilakukan baik, sangat membantu salah satunya menyusun daftar hadir kepegawaian.

2. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam melaksanakan Administrasi Keuangan?

Jawab: Kinerja TU dalam administrasi keuangan pelayanannya sudah memberikan yang terbaik, apalagi sekarang dalam pelaporan keuangan sudah menggunakan aplikasi SP2D yang membantu kinerja pegawai tu lebih ringan.

3. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan Administrasi Sarana dan Prasarana?

Jawab: untuk pelaksanaan srpras sudah ada yang menangani bagian tersendiri mbak, yang menangani itu waka sarpras

4. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan?

Jawab: dalam pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan, alhamdulillah sampai sekarang juga berjalan dengan baik tidak ada masalah yang ditemukannya.

5. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan administrasi kesiswaan?

Jawab: untuk layanan pengelolaan data siswa selama ini sudah dilakukan dengan baik.

6. Apa saja kendala dan masalah yang di hadapi TU terkait dengan kinerjanya?

Jawab: dalam memberikan pelayanan tata usaha sudah memberikan yang terbaik tetapi belum maksimal dikarenakan pegawai TU bagian administrasi hanya satu orang, sehingga dalam kinerjanya terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh pegawai TU diantaranya pekerjaan yang datang terus menerus, dalam arti sedang mengerjakan tugas yang satu, ada tugas lain yang muncul yang keduanya harus sama-sama diprioritaskan, sehingga ada rasa kebingungan sendiri dalam memilih tugas utamanya serta terlambat dalam memberikan respon atau informasi yang sedang membutuhkan, sementara data-data yang diperlukan terdapat diruang kerja tu diposisi lain pegawai TU sedang tugas diluar sekolah.

7. Apakah bapak/ibu sering berdiskusi dengan pegawai lainnya?
Jawab: ya kenapa tidak, karena sering berdiskusi tentang peningkatan kualitas kinerja, membangun sekolah supaya lebih maju ya pasti diskusi.
8. Menurut bapak/ibu bagaimana cara meningkatkan kinerja?
Jawab: dengan introspeksi akan kualitas kinerja diri sendiri. Disitu kita akan sadar kekurangan kita lalu kita perbaiki dan Untuk meningkatkan kinerja pegawai dilakukan dengan pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing.
9. Menurut bapak/ibu bagaimana cara pegawai TU meningkatkan kinerjanya?
Jawab: dengan belajar dari yang awalnya ketidakbisaan jadi bisa dan terbiasa selalu bisa.
10. Apakah yang bapak/ibu lakukan untuk meningkatkan kinerja TU?
Jawab: terkait dengan adanya kendala kinerja yang di hadapi pegawai juga merupakan tanggungjawab saya selaku pemimpin, saya biasanya mendampingi dengan memberikan arahan dan mencari jalan keluar bersama. Kemudian saya melakukan supervisi yang menyangkut dengan tindakan pemberian layanan harus ditingkatkan untuk melakukan perubahan yang lebih baik.
11. Apakah ada reward dan punishment yang diberikan kepada TU yang tidak melakukan kinerja yang baik?

Jawab: untuk reward ya saya mengucapkan terimakasih atas kehasilannya yang sudah memberikan kinerjanya dengan baik. Kalau punishment ya dengan teguran nasehat, yang keliru dibenerin.

12. Menurut bapak/ibu adakah pelatihan-pelatihan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja TU?

Jawab: ada mbak, contohnya kemarin ada pelatihan tentang TIK.

13. Menurut bapak/ibu adakah perubahan setelah dilakukannya pelatihan untuk meningkatkan kinerja TU?

Jawab: ya pasti ada perubahan mbak setelah mengikuti kegiatan pelatihan diklat.

TRANSKIP WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Topik : Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai TU di SMP
Negeri 2 Wedung

Responden : Jarir Tsaqif, S.Pd (Wakil Kepala Sekolah)

Tanggal : 24 Oktober 2020

Tempat : Ruang Wakil Kepala Sekolah

B. Pertanyaan

1. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian?

Jawab: dalam mendata kepegawaian di SMP Negeri 2 Wedung masih dilakukan dengan manual. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pegawai tata usaha. Pegawai tata usaha melakukan pendataan kepegawaian dibantu oleh dewan guru.

2. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam melaksanakan Administrasi Keuangan?

Jawab : dalam administrasi keuangan sudah ada aplikasi keuangan terutama bagian pelaporan keuangan sudah baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

3. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan Administrasi Sarana dan Prasarana?

Jawab: untuk bagian sarpras sudah ada bagiannya sendiri dan yang melakukannya adalah waka sarpras (pak Agus Salim).

4. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan?

Jawab: untuk pelayanan dalam surat menyurat yang saya ketahui sudah dilakukan dengan baik.

5. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan administrasi kesiswaan?

Jawab: dalam pelaksanaan administrasi kesiswaan sudah baik. Cuma pada saat covid ini yang biasanya kelas tujuh bisa tiga kelas sekarang hanya dua kelas.

6. Apa saja kendala dan masalah yang di hadapi TU terkait dengan kinerjanya?

Jawab: Kendalanya ya pegawai tata usaha Cuma satu doang, jadi ketika tata usaha pergi ke dinas ada panggilan, ya di ruang tata usaha kosong.

7. Apakah bapak/ibu sering berdiskusi dengan pegawai lainnya?

Jawab: ya sering berdiskusi kalau soal peningkatan buat sekolah SMP Negeri 2 Wedung, tata usaha sangat membantu proses berjalannya aktivitas sekolah dan meringankan tugas kepala sekolah dan guru.

8. Menurut bapak/ibu bagaimana cara meningkatkan kinerja?

Jawab: menurut saya untuk meningkatkan kinerja saya sendiri ya harus semangat buat diri sendiri supaya kita bekerja juga merasa senang nyaman.

9. Menurut bapak/ibu bagaimana cara pegawai TU meningkatkan kinerjanya?

Jawab: cara pegawai tata usaha untuk meningkatkan kinerjanya ya dengan belajar dari kesalahan kekurangannya kemaren, kesalhnya dibuat pelajaran kedepannya supaya tidak melakukan kesalahan yang sama lagi.

10. Apakah yang bapak/ibu lakukan untuk meningkatkan kinerja TU?

Jawab: yang saya lakukan untuk meningkatkan kinerja tata usaha ya dengan mendukung.

11. Apakah ada reward dan punishment yang diberikan kepada TU yang tidak melakukan kinerja yang baik?

Jawab: reward ada mbak ya sekali-kali makan-makan bareng gitu.

12. Menurut bapak/ibu adakah pelatihan-pelatihan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja TU?

Jawab: ada mbak, pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kinerja tata usaha tetapi tidak hanya diperuntukkan tata usaha saja pegawai lainnya juga diberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya.

13. Menurut bapak/ibu adakah perubahan setelah dilakukannya pelatihan untuk meningkatkan kinerja TU?

Jawab: ya pasti ada ya mbak perubahannya, karena selama pelatihan tersebut dididik sehingga yang dulunya kurang bisa apa gak yakin pada kinerjanya sesudah ada pelatihan ya bisa lebih percaya diri karena bisa menghadapi permasalahan yang ada saat bekerja.

TRANSKIP WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Topik : Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai TU di SMP \ Negeri 2 Wedung

Responden : Samsul Falaq, S.Pd

Tanggal : 24 Oktober 2020

Tempat : Ruang Guru

B. Pertanyaan

1. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian?

Jawab : kualitas kinerja tu dalam kepegawaian sudah berjalan dengan baik.

2. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam melaksanakan Administrasi Keuangan?

Jawab: selama ini dalam administrasi keuangan sudah berjalan dengan baik, karena selama ini tidak ditemukan temuan-temuan baru atau masalah. Jadi sudah bisa dikatakan dengan baik.

3. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan Administrasi Sarana dan Prasarana?

Jawab: untuk pengolahan penginvestarisasi, pengadaan dan sebagainya pelaporan sarana pasarana tidak ada kendala, ya sudah berjalan dengan baik tidak ada masalah.

4. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan?

Jawab: dalam surat menyurat bisa dilakukan siapa saja jadi tidak harus pegawai tata usaha saja, ya kerjasama sesama pegawai.

5. Bagaimana kualitas kinerja TU dalam pelaksanaan administrasi kesiswaan?

Jawab: dalam administrasi kesiswaan untuk saat ini sudah baik tidak ditemukan masalah-masalah.

6. Apa saja kendala dan masalah yang di hadapi TU terkait dengan kinerjanya?

Jawab: kendala yang di hadapi tata usaha yaitu cuma satu, kurangnya pegawai tata usaha.

7. Apakah bapak/ibu sering berdiskusi dengan pegawai lainnya?

Jawab: ya sering, sesama pegawai harus saling komunikasi dan bekerjasama dalam tugas sekolah.

8. Menurut bapak/ibu bagaimana cara meningkatkan kinerja?

Jawab: untuk meningkatkan kinerja salah satunya ya dikasih pelatihan pendidikan, kesadaran diri akan kekurangan terhdp kinerjanya juga sangat diperlukan untuk memperbaiki kualitas kinerjanya kedepan supaya lebih baik lagi.

9. Menurut bapak/ibu bagaimana cara pegawai TU meningkatkan kinerjanya?

Jawab: cara pegawai tata usaha untuk meningkatkan kinerjanya ya dengan ikut pelatihan diklat, dimana disana nanti di bimbing, diarahkan, dan ada kemauan untuk belajar lebih supaya kedepannya jika ada masalah bisa menghadapainya.

10. Apakah yang bapak/ibu lakukan untuk meningkatkan kinerja TU?

Jawab: dengan kesadaran diri kekurangan pada diri kita sendiri dan ada kemauan buat belajar dari kesalahan sebelumnya.

11. Apakah ada reward dan punishment yang diberikan kepada TU yang tidak melakukan kinerja yang baik?

Jawab: ya ada, biasa dikasih ucapan atas pencapaiannya sukses supaya tambah semangat.

12. Menurut bapak/ibu adakah pelatihan-pelatihan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja TU?

Jawab: ya ada, baik tenaga tata usaha maupun pegawai lainnya ada pelatihan-pelatihan tersendiri yang diikuti para peserta pegawai di sekolah ini.

13. Menurut bapak/ibu adakah perubahan setelah dilakukannya pelatihan untuk meningkatkan kinerja TU?

Jawab: ya ada, setelah mengikuti pelatihan diklat, biasanya ada perbedaan, yang sebelumnya belum bisa sekarang jadi bisa.

Menurut bapak/ibu adakah perubahan setelah dilakukannya

Lampiran V

Dokumentasi Wawancara di SMP Negeri 2 Wedung Demak



Dokumen wawancara Wakil Sekolah





Gambar Pelayanan TU



Gambar diklat pegawai



**DAFTAR HADIR GURU
SMP NEGERI 2 WEDUNG
TAHUN PELAJARAN 2020/2021**

Nama : MUSTAFIG, M.Pd
NIP : -
Bulan : Oktober 2020

No	Hari / Tanggal	Jam Datang	Tanda Tangan	Jam Pulang	Tanda Tangan	Keterangan
1	Kamis, 01 - 10 - 2020	07.00	[Signature]	14.35	[Signature]	
2	Jum'at 02 - 10 - 2020	06.55	[Signature]	14.05	[Signature]	
3	Sabtu, 03 - 10 - 2020					
4	Minggu 04 - 10 - 2020					
5	Senin, 05 - 10 - 2020	06.50	[Signature]	14.35	[Signature]	
6	Selasa, 06 - 10 - 2020					
7	Rabu, 07 - 10 - 2020	06.55	[Signature]	14.25	[Signature]	
8	Kamis, 08 - 10 - 2020					
9	Jum'at 09 - 10 - 2020	07.00	[Signature]	14.50	[Signature]	
10	Sabtu, 10 - 10 - 2020					
11	Minggu 11 - 10 - 2020					
12	Senin, 12 - 10 - 2020	07.00	[Signature]	14.25	[Signature]	
13	Selasa, 13 - 10 - 2020	06.55	[Signature]	14.30	[Signature]	
14	Rabu, 14 - 10 - 2020					
15	Kamis, 15 - 10 - 2020	07.00	[Signature]	14.40	[Signature]	
16	Jum'at 16 - 10 - 2020					
17	Sabtu, 17 - 10 - 2020	07.00	[Signature]	14.30	[Signature]	
18	Minggu 18 - 10 - 2020					
19	Senin, 19 - 10 - 2020	06.50	[Signature]	15.15	[Signature]	
20	Selasa, 20 - 10 - 2020	07.00	[Signature]	14.25	[Signature]	
21	Rabu, 21 - 10 - 2020	06.55	[Signature]	14.30	[Signature]	
22	Kamis, 22 - 10 - 2020	07.00	[Signature]	14.25	[Signature]	
23	Jum'at 23 - 10 - 2020	06.55	[Signature]	14.30	[Signature]	
24	Sabtu, 24 - 10 - 2020	07.00	[Signature]	14.10	[Signature]	
25	Minggu 25 - 10 - 2020					
26	Senin, 26 - 10 - 2020	06.50	[Signature]	15.10	[Signature]	
27	Selasa, 27 - 10 - 2020	07.00	[Signature]	14.30	[Signature]	
28	Rabu, 28 - 10 - 2020					Luar
29	Kamis, 29 - 10 - 2020					
30	Jum'at 30 - 10 - 2020					
31	Sabtu, 31 - 10 - 2020	06.55	[Signature]	12.30	[Signature]	Luar

HADIR : hari
HARI EFEKTIF : Hari x 100 % =%

Wedung, 31 Oktober 2020
Plt. Kepala Sekolah

- Keterangan :
S. Sakit
I. Ijin
C. Cuti
K. Kursus/Penataran/Diklat
DL. Dinas Luar
TP. Turun Picket
TK. Tanpa Keterangan

AGUS SUSILO, S.Pd
Pembina
NIP. 19640821 198403 1 003

Dokumen Absensi Pegawai SMP Negeri 2 Wedung
Demak.

DAFTAR
SMP NEI
TAHUN PE

Jenis Rombel: Kelas Utama - Nama Rombel: KELAS 9 C - Semester Ganjil - Wali Kelas: Dwi Astuti

URUT	NOMOR		NAMA SISWA	No.HP
	NISSN/NIS			
1	006224679 / 1506		ADELIA MUTIARA	
2	0055780498 / 1508		Ahmad Anfaq Rizki	
3	0062463355 / 1539		Ahmad Rizki	
4	0079634482 / 1478		AHMAD DHANU ARTHA	
5	0056367307 / 1511		ALDIATY KAGIBELILHAM	
6	0005168660 / 1480		ANA NATASA	
7	0050374742 / 1543		ENSI REMAWATI	
8	0062700041 / 1516		ELSA ANDINI PUTRI	
9	0050052180 / 1518		Friska Dhea Issabella	
10	0080941430 / 1510		FADIA ESTRYANTO	
11	0072083887 / 1487		HERBY KURNIAWAN	
12	0058839129 / 1488		IVAN ALI	
13	0089982501 / 1521		KHARISMA TRI Hidayatin Aulia	
14	0062936056 / 1523		KHIDYATUL WAFA	
15	0087981120 / 1484		MUHAMMAD WAJDI NAWAN JUNKO	
16	0057403124 / 1549		MUHAMMAD ARIFUL LATIF	
17	0067230387 / 1526		MUHAMMAD AZIZI	
18	0068402530 / 1535		MUHAMMAD LILIE AISYAH	
19	0059979474 / 1536		NABOTUN NIKMAH	
20	006685790 / 1487		Nawalyah	
21	0068729228 / 1057		Nur Wahyuni	
22	0051408030 / 1561		NALAFUSSHOLEH	
23	0065206574 / 1535		SITI KHUMARUHI	
24	0057988859 / 1502		SYAMSUL BAHRI	
25	0087257335 / 1563		UMAR FUSAN ANSARI	

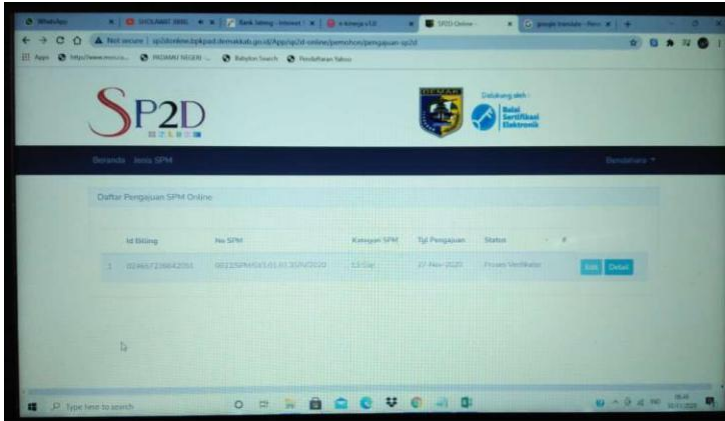
Keterangan	
S	Sakit
I	Izin
A	Alpa

Laki-Laki : 14 Orang
Perempuan : 11 Orang
Jumlah : 25 Orang

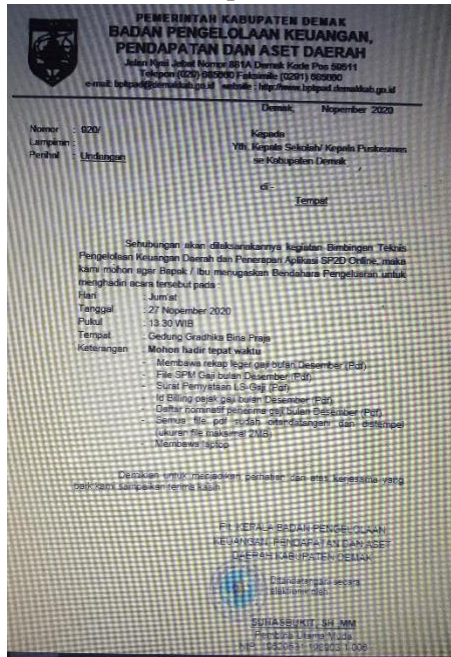
Dokumen data siswa SMP Negeri 2 Wedung Demak



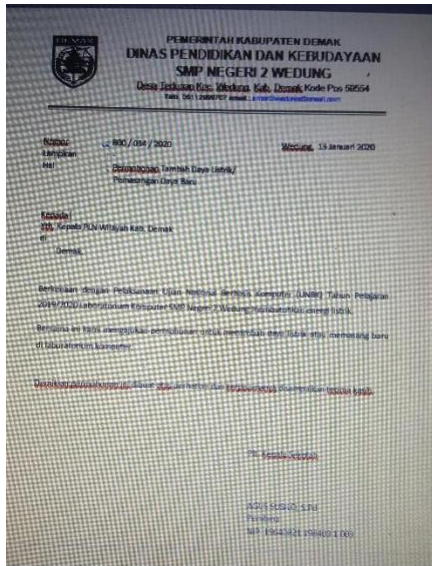
Dokumen Pelatihan Pegawai SMP Negeri 2 Wedung Demak



Dokumen Aplikasi SP2D



Dokumen surat masuk



dokumen surat keluar

DATA GURU DAN PEGAWAI SMP NEGERI 2 WEDUNG
TAHUN 2020

NO	NAMA	NIP	TEMPAT LAHIR	TANGGAL LAHIR	JENIS KELAMIN		GOL/RIJANG	TMT GURU	JABATAN	STATUS KEPEG		PENDIDIKAN TERAKHIR			KET.
					L	P				PKS/ GTY/ GTT	TMT	TK	TH	TAHULUS	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
16	NGATEMIN	196407301986031003	DEMAK	20/07/1964	✓	-	II/II	01/04/2014	PENJAGA MALAM	PNS	01/03/1986	SMA	2008	TU	
17	JUYANI	196304032014061003	DEMAK	03/04/1963	✓	-	II/II	01/03/2010	TENAGA AJAR	PNS	01/04/2016	SMA	2006	TU	
18	MUHAMMAD IWAN	-	DEMAK	07/10/1996	✓	-	-	-	PETUGAS KEBERSIHAN	PTT	-	SMA	2014	TU	

Wedung, 30 September 2019
 Plt. Kepala SMP Negeri 2 Wedung

AGUS SUSILO, S.Pd
 NIP. 19640321 198403 1 003

Dokumen data pegawai TU

NO	NAMA	NIS	KOTA	JENIS KELAKS	JENIS KELAKS	KELAS		KELAS	
						1	2	3	4
1	ABDUL ROHMAN	0081290218	AGUS	QOHWANUL ADIB					
2	AGUS QOHWANUL ADIB	0083546163	AGUS	QOHWANUL ADIB					
3	AHMAD FASLI JALAL	0086118568	AGUS	QOHWANUL ADIB					
4	AHMAD KHANAFI	0074653899	AGUS	QOHWANUL ADIB					
5	AKHMAT AKBAR NUGROHO	0089139368	AGUS	QOHWANUL ADIB					
6	ARJUN NASUCHAH	0083492462	AGUS	QOHWANUL ADIB					
7	DIAS FEBRIYANI	0074336594	AGUS	QOHWANUL ADIB					
8	ELOK MAHIYA	0096095517	AGUS	QOHWANUL ADIB					
9	FITA AMALIAH	0081707210	AGUS	QOHWANUL ADIB					
10	HENGKY JULIANTO	0082268434	AGUS	QOHWANUL ADIB					
11	INTAN KHOIRINA ZAHROH	0081930004	AGUS	QOHWANUL ADIB					
12	KHILMI ANGGIT PRASETYO	0089057716	AGUS	QOHWANUL ADIB					
13	M. AKSIN KHOLILUR ROHMAN	0076003528	AGUS	QOHWANUL ADIB					
14	MIFFAHUL BASAR	0083748091	AGUS	QOHWANUL ADIB					
15	MOHAMMAD NOR ARIF	0051166802	AGUS	QOHWANUL ADIB					
16	MUHAMMAD NABIL SAFICHUL WAFIK	0078757177	AGUS	QOHWANUL ADIB					
17	MUHAMMAD CHOIRUZZIYAT	0075179236	AGUS	QOHWANUL ADIB					
18	MUHAMMAD NUR FAIS FAIRUS	0089350722	AGUS	QOHWANUL ADIB					
19	MUHAMMAD RANGGA SAPUTRA	0071382327	AGUS	QOHWANUL ADIB					
20	NILA NOVA NUR AINI	0085257181	AGUS	QOHWANUL ADIB					
21	NOVA FAJAR RIYADI	0091701152	AGUS	QOHWANUL ADIB					
22	NURUS SALAMAH	0067654583	AGUS	QOHWANUL ADIB					
23	NUWALIN NAJA	0078473844	AGUS	QOHWANUL ADIB					
24	ROHMAD SALAM	0071960639	AGUS	QOHWANUL ADIB					
25	ROKHIMI	0074560819	AGUS	QOHWANUL ADIB					
26	SALSA MUTHOHAROH	0091091096	AGUS	QOHWANUL ADIB					
27	SANIA MAULIDAH	0082741308	AGUS	QOHWANUL ADIB					
28	SINTIYAH	0087793462	AGUS	QOHWANUL ADIB					
29	SITI AISYAH	0086435477	AGUS	QOHWANUL ADIB					
30	SYAREF FUDIN	0098858048	AGUS	QOHWANUL ADIB					
31	VINO MARCEL ARDHAFI	0075966423	AGUS	QOHWANUL ADIB					
32	WARDAH RAHMADANI	0072742438	AGUS	QOHWANUL ADIB					

Dokumen sarpras

DATA SISWA 2020.2021.xls

Jenis Rombel: Kelas Utama - Nama Rombel: KELAS 7 A - Semester Ganjil - Wali Kelas: Mustauqif			TA	
URUT	NOMOR		NAMA SISWA	No.HP
	NISN / NIS			
				1
1	0081290218 /	ABDUL ROHMAN		
2	0083546163 /	AGUS QOHWANUL ADIB		
3	0086118568 /	Ahmad Fasli Jalal		
4	0074653899 /	AHMAD KHANAFI		
5	0089139368 /	AKHMAT AKBAR NUGROHO		
6	0083492462 /	ARJUN NASUCHAH		
7	0074336594 /	DIAS FEBRIYANI		
8	0096095517 /	ELOK MAHIYA		
9	0081707210 /	FITA AMALIAH		
10	0082268434 /	HENGKY JULIANTO		
11	0081930004 /	INTAN KHOIRINA ZAHROH		
12	0089057716 /	KHILMI ANGGIT PRASETYO		
13	0076003528 /	M. AKSIN KHOLILUR ROHMAN		
14	0083748091 /	MIFFAHUL BASAR		
15	0051166802 /	MOHAMMAD NOR ARIF		
16	0078757177 /	MUHAMMAD NABIL SAFICHUL WAFIK		
17	0075179236 /	MUHAMMAD CHOIRUZZIYAT		
18	0089350722 /	MUHAMMAD NUR FAIS FAIRUS		
19	0071382327 /	MUHAMMAD RANGGA SAPUTRA		
20	0085257181 /	NILA NOVA NUR AINI		
21	0091701152 /	NOVA FAJAR RIYADI		
22	0067654583 /	NURUS SALAMAH		
23	0078473844 /	NUWALIN NAJA		
24	0071960639 /	ROHMAD SALAM		
25	0074560819 /	ROKHIMI		
26	0091091096 /	SALSA MUTHOHAROH		
27	0082741308 /	SANIA MAULIDAH		
28	0087793462 /	SINTIYAH		
29	0086435477 /	SITI AISYAH		
30	0098858048 /	SYAREF FUDIN		
31	0075966423 /	VINO MARCEL ARDHAFI		
32	0072742438 /	Wardah Rahmadani		

Data Siswa 7A

Jenis Rombel: Kelas Utama - Nama Rombel: KELAS 7 B - Semester Ganjil - Wali		
NOMOR		NAMA SISWA
URUT	NISN / NIS	
1	0082256511 /	ADITYA BAYU PRABOWO
2	0062858145 /	AHMAD ALFAN WAHYUDI
3	0096499590 /	AHMAD FADHOL ASY'ARI
4	0135634300 /	Ahmad Saipung Hidayat
5	0092431464 /	AHMAD SUBRON
6	0071164835 /	ALFAN FARIKH FAUZAN
7	0081725833 /	AMINATUN NI'MAH
8	0083945104 /	ANANDA PRATIWI
9	0089048029 /	AYUNI DEWI
10	0069033564 /	DANAR SURYA PRATAMA
11	0086191693 /	DHEA LUPITA SARI
12	0076552596 /	FAIRUS SALSABILA
13	0098874097 /	IDATUL ARIRIN
14	0082032861 /	INDAH FITRIYAH
15	0069809399 /	LUTFI ALI
16	0088784110 /	M.shofyan Pratama
17	0083145649 /	Mawar Isa Maharani
18	0076465489 /	MOHAMMAD SAROFUL LAILI
19	0096835136 /	MUHAMMAD ERIK SETIAWAN
20	0082143394 /	MUHAMMAD NURIL SAIFULLAH
21	0087025488 /	MUHAMMAD SAQIF KHILMI
22	0074514368 /	MUKHAMAD TEGAR SAPUTRA
23	0054474858 /	MUYASSAR DAROYNI
24	0063066107 /	NUR KASAN
25	0089323436 /	NUR RAHMAT FARKHAN
26	0087775597 /	PUTRI JULIANA FITRI
27	0071749688 /	Qona'ah Fatanzilun Nisa'
28	0085692357 /	ROHMAN RAGIL WIJOYO
29	0091184577 /	SABILATUL NAJIYA
30	0084996577 /	SITI AISAH

Data siswa kelas 7b

Jenis Rombel: Kelas Utama - Nama Rombel: KELAS 8 A - Semester Ganjil - Wali Kelas: /

NOMOR		NAMA SISWA
URUT	NISN / NIS	
1	0078630025 /	ABDUL MUKTI WIBOWO
2	0076394010 /	ADAM MAULANA
3	0071699414 / 100	AHMAD NUR MUKHAFIDIN
4	0076402654 /	AJI SINGGIH SATRIA NEGARA
5	0076315546 /	DEA AMANDA PITALOKA
6	0048495997 /	EKA SISWANTO
7	0078573036 /	Elinda Norma Yunita
8	0063870694 /	EMA NAFISATUL UYUN
9	0089470302 /	FELA HUSNUL MARTYAH
10	0061110668 /	FLORA KHOIRIN NISAK
11	0062350411 /	IKHSANIL TAQWIM
12	0089684093 /	KHAFIDULOTUN NISAK
13	0077937592 /	LYDIA MAHARANI
14	0077627180 /	MAHENDRA PRASETIA SAPUTRA
15	0069714693 /	MUHAMMAD ABDUR ROHMAN
16	0075095768 /	MUHAMMAD NIAM PUTRA
17	0062502199 /	MUHAMMAD SAIFUL KAMAL
18	0071023798 /	NABILA ZAEALINA DEVI
19	0075724352 /	RAHMAT HIDAYAT
20	0078064501 /	SAEFULLOH YUSUF
21	0078386753 /	VERLYTA PUTRI WARDANI
22	0078891548 /	ZIYADATUL FATMALATUN

Data siswa kelas 8A

Jenis Rombel: Kelas Utama - Nama Rombel: KELAS 8 A - Semester Ganjil - Wali Kelas: A

NOMOR		NAMA SISWA
URUT	NISN / NIS	
1	0078630025 /	ABDUL MUKTI WIBOWO
2	0076394010 /	ADAM MAULANA
3	0071699414 / 100	AHMAD NUR MUKHAFIDIN
4	0076402654 /	AJI SINGGIH SATRIA NEGARA
5	0076315546 /	DEA AMANDA PITALOKA
6	0048495097 /	EKA SISWANTO
7	0078573036 /	Elinda Nurma Yunita
8	0063870694 /	EMA NAFISATUL UYUN
9	0089470302 /	FELA HUSNUL MAR'YAH
10	0061110668 /	FLORA KHOIRIN NISAK
11	0062350411 /	IKHSANIL TAQWIM
12	0089684093 /	KHAFIDLOTUN NISAK
13	0077937592 /	LYDIA MAHARANI
14	0077627180 /	MAHENDRA PRASETIA SAPUTRA
15	0069714693 /	MUHAMMAD ABIDUR ROHMAN
16	0075095768 /	MUHAMMAD NI'AM PUTRA
17	0062502199 /	MUHAMMAD SAIFUL KAMAL
18	0071023798 /	NABILA ZATALINA DEVI
19	0075724352 /	RAHMAT HIDAYAT
20	0078064501 /	SAEFULLOH YUSUF
21	0078386753 /	VERLYTA PUTRI WARDANI
22	0078981548 /	ZIYADATUL FATMALATUN

Data siswa kelas 8b

Jenis Rombel: Kelas Utama - Nama Rombel: KELAS 8 B - Semester Ganjil - Wali Kelas: A'i

NOMOR		NAMA SISWA
URUT	NISN / NIS	
1	0071855922 /	AHMAD IKHSYR
2	0072520943 /	AHMAD NIZAR BARIKLI
3	0094578613 /	AHMAD SYAHRUL JAZA
4	0078265905 /	Deva Ana Ramadani
5	0078184369 /	GITA SETIANA
6	0071544554 /	HESTI RAHMA YULIS
7	0072103054 /	JIHAN RISMAWATI
8	0065103069 /	KHURIN KHOIRUNAL KHISAN
9	0067459702 /	M.ZIDAN ARRIZQI AS - TSANI
10	0078177585 /	MAARIF
11	0086292697 /	MOHAMAD SAFIUZ ZIHAM
12	0075373766 /	MUHAMMAD BAKRUL
13	0078448871 /	MUHAMMAD RIZKI ADITIYA SYAHPUTRA
14	0073300213 /	NAALA INDAH MAULIDAH
15	0081413490 /	NABILA USROTUN SAKHINAH
16	0062796843 /	NIKEN NUR LITA
17	0085574407 /	NUR AHMAD LUTHFI
18	0076481591 /	NURUL ROKHMAN
19	0085802687 /	PUTRI SETIANI NEGARA
20	0078904874 /	SYAHRUL MAULA
21	0071013662 /	YENI SOFIYANTI
22	0075139662 /	ZULIA CITRA

Data siswa 8c

Jenis Rombel: Kelas Utama -		Nama Rombel: KELAS 8 B - Semester Ganjil - Wali Kelas: A'
NOMOR		NAMA SISWA
URUT	NISN / NIS	
1	0071855922 /	AHMAD IKHSYR
2	0072520943 /	AHMAD NIZAR BARIKLI
3	0094578613 /	AHMAD SYAHRUL JAZA
4	0078265905 /	Deva Ana Ramadani
5	0078184369 /	GITA SETIANA
6	0071544554 /	HESTI RAHMA YULIS
7	0072103054 /	JIHAN RISMAWATI
8	0065103069 /	KHURIN KHOIRUNAL KHISAN
9	0067459702 /	M.ZIDAN ARRIZQI AS - TSANI
10	0078177585 /	MAARIF
11	0086292697 /	MOHAMAD SAFIUZ ZIHAM
12	0075373766 /	MUHAMMAD BAKRUL
13	0078448871 /	MUHAMMAD RIZKI ADITIYA SYAHPUTRA
14	0073300213 /	NAALA INDAH MAULIDAH
15	0081413490 /	NABILA USROTUN SAKHINAH
16	0062796843 /	NIKEN NUR LITA
17	0085574407 /	NUR AHMAD LUTHFI
18	0076481591 /	NURUL ROKHMAN
19	0085802687 /	PUTRI SETIANI NEGARA
20	0078904874 /	SYAHRUL MAULA
21	0071013662 /	YENI SOFIYANTI
22	0075139662 /	ZULIA CITRA

Data Siswa 9A

Jenis Rombel: Kelas Utama -		Nama Rombel: KELAS 9 A - Semester Ganjil - Wali Kelas	
NOMOR		NAMA SISWA	
URUT	NISN / NIS		
1	0066801252 / 153	AFIF MUFTI	
2	0072986449 / 153	AHMAD FARIZ ALFARIZA	
3	0071752916 / 150	AHMAD JAYROMI	
4	0069594122 / 156	AHMAD RIO SHOFIYUDDIN	
5	0078138918 / 151	AIDA KUMALA	
6	0063826510 / 151	ANA KHOLIFIAH NIDA	
7	0059644737 / 142	BUNGA MAWAR PURNAMA INDAH	
8	0054147679 / 151	DONNY CRISYULIANTONO	
9	0062302588 / 154	KIEMAS MOHAMMAD REZA	
10	0053238908 / 155	MEAZZA AURA AULIA	
11	0082442636 / 149	MILLATI OCA RAMADHANI	
12	0068943076 / 152	MOH. RIZAL FIRMANSYAH	
13	0052516512 / 155	MOHAMAD IRFAN HIDAYAT	
14	0063598744 / 152	MUHAMMAD FIKRI	
15	0069911714 / 156	MUHAMMAD RIFQI	
16	0061509556 / 152	MUHAMMAD SYAMSID DHUHA	
17	0063838053 / 149	NABIL SAPUTRA	
18	0055844592 / 152	Nadia Julianti	
19	0067755767 / 153	NURUL AZMI	
20	0078675038 / 153	RACHMAN SETIYAWAN	
21	0058868485 / 156	RANTI RAFLESIANA SAPUTRI	
22	0073109203 / 153	SEKAR ARUM	
23	0056571875 / 153	Sela Ramadhani	
24	0053605861 / 150	SELFI ANDIKA SARI	
25	0052323724 / 150	Sulis Mutiyeni	
26	0067660197 / 150	WAHYU ASIH	

Data siswa 9B

Jenis Rombel: Kelas Utama - Nama Rombel: KELAS 9 C - Semester Ganjil - Wali Kelas: D

NOMOR		NAMA SISWA
URUT	NISN / NIS	
1	0062224639 / 1506	ADELIA MUTIARA
2	0055780498 / 1508	Ahmad Afaq Rifqi
3	0063463355 / 1539	Ahmad Bikhin
4	0079634482 / 1478	AHMAD DHANU ARTHA
5	0056367538 / 1511	AHMAT NAJRIL ILHAM
6	0065188660 / 1480	ANA NATASA
7	0059374742 / 1543	DESI REMAWATI
8	0062700043 / 1516	ELSA ANDINI PUTRI
9	0059052189 / 1518	Erika Dhea Issabella
10	0065954510 / 1519	FAJAR DESTRYANTO
11	0072093887 / 1487	HEBBY KURNIAWAN
12	0058839129 / 1488	IVAN ALI
13	0089982503 / 1521	KHARISMA TRI HIDAYATIN AULIA
14	0062936556 / 1523	KHIYATUL Wafa
15	0067981825 / 1494	MUHAMAD SYARIF NAWAN JUNIO
16	0052403124 / 1549	MUHAMMAD ABDUL LATIF
17	0067210387 / 1526	MUHAMMAD AZIZI
18	0068402520 / 1555	MUHAMMAD ULIL ABSOR
19	0059979474 / 1556	NAIROTUN NIKMAH
20	0066862985 / 1497	Nawaliyah
21	0068729228 / 1557	Nur Wahyuni
22	0051408335 / 1561	SALAFUS SHOLEH
23	0065206574 / 1535	SITI KHUMAIROH
24	0057998509 / 1502	SYAMSUL BAHRI
25	0067157335 / 1503	UMAR HASAN AS'ARI
Keterangan		
S	Sakit	
I	Izin	
A	Alpa	

Data siswa 9C



Gambar SMP Negeri 2 Wedung Demak

Lampiran VI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387
www.fitik.walisongo.ac.id

Nomor: B -2094/Un.10.3/D.1/TL.00./04/2020

3 April 2020

Lamp :-

Hal : Pengantar Pra Riset
a.n. : **Ruviyana Naviya Safitri**
NIM : 1603036013

Yth.

Kepala SMP Negeri 2 Wedung
di tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, bersama ini kami hadapkan mahasiswa :

Nama : **Ruviyana Naviya Safitri**
NIM : 1603036013
Alamat : Ds. Kaliombo Rt 01/01 Wedung Demak
Judul skripsi : **Pengaruh Desain Interior Perpustakaan Sekolah Terhadap Minat Baca Peserta Didik**
Pembimbing : **Dr. Mustaqim, M. Pd**

Mahasiswa tersebut membutuhkan data dengan tema/judul skripsi yang sedang disusun, oleh karena itu kami mohon Mahasiswa tersebut di ijinakan melaksanakan riset selama , mulai tanggal 2020 sampai dengan tanggal 2020

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr. disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alikum Wr.Wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. H. Mahfudz Junaidi, M. Ag.
NIP. 19690320 199803 1 004

Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)

Lampiran VII



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jalan Prof. Hamka Km 2 Semarang 50185
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387
www.walisongo.ac.id

Nomor: B -4800/Un.10.3/D.1/PP.00.9/10/2020

19 Oktober 2020

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Riset

a.n. : Ruyiyana Naviya Safitri

NIM : 1603036013

Yth.

Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Wedung

Di Demak

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, atas nama mahasiswa:

Nama : Ruyiyana Naviya Safitri

NIM : 1603036013

Alamat : Desa Kaliombo RT 01/RW 01, Kecamatan Pecangaan, Kabupaten Jepara

Judul skripsi : Kualitas Pelayanan Kinerja Tata Usaha di SMP Negeri 2 Wedung

Pembimbing : Dr. Fatkuroji, M. Pd.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan di berikan izin riset dan dukungan data dengan judul skripsi sebagaimana diatas, mulai tanggal 24 Oktober 2020 sampai dengan tanggal 31 Oktober 2020.

Demikian atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alikum Wr.Wb.



Tembusan:

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)

Lampiran VIII



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN SMP NEGERI 2 WEDUNG

Desa Tedunan Kec. Wedung, Kab. Demak Kode Pos 59554

Telp. 08112999707 email : smpndua.wedung@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800 / 253 / 2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AGUS SUSILO, S.Pd
NIP : 19640821 198403 1 003
Pangkat/Gol : Pembina / IVa
Jabatan : Plt. Kepala SMP Negeri 2 Wedung

Menerangkan bahwa :

Nama : RUVIYANA NAVIYA SAFITRI
NPM : 1603036013
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMPN 2 Wedung

Menerangkan bahwa nama tersebut diatas telah melakukan penelitian di SMP Negeri 2 Wedung mulai tanggal 24 Oktober s/d selesai.

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wedung, 02 November 2020



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Ruviyana Naviya Safitri
Tempat, tanggal lahir : Demak, 22 Juli 1997
Alamat rumah : Kaliombo, RT 01/Rw 01 Kec. Pecangaan
Kab Jepara
Nomor HP : 0895380014849
E-mail : naviyasafitri2@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SD N 1 Tedunan
2. SMP Negeri 2 Wedung
3. SMP N 01 Pecangaan

Semarang, 24 Desember 2020