

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Pegawai Tata Usaha Secara Umum Dalam Urusan Administrasi

A. Pengertian Kinerja

Kinerja sebagai hasil kerja/kemampuan kerja yang diperhatikan seseorang, sekelompok orang atas suatu pekerjaan, pada waktu tertentu. Kinerja dapat berupa produk akhir (barang dan jasa) dan berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana dan keterampilan secara spesifik yang dapat mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi (Sadarmayanti, 2009).

Secara umum definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai selalu dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai itu perindividu, dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

Kinerja dengan istilah prestasi kerja, yaitu hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau kriteria yang telah ditentukan lebih dahulu dan telah disepakati bersama (Hamzah, 2014).

Pada umumnya, kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melakukan sesuatu pekerjaan. Bahwa kinerja adalah kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan tugas mengemukakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing (Sutrisno, 2010).

B. Kinerja Pegawai Tata Usaha

Kinerja Pegawai adalah tingkat dimana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Sedangkan Suprihanto mengemukakan bahwa kinerja seorang pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu di bandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran atau kerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Simamora & Henry, 2001). Menurut Yusak Burhanudin bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya (Burhanuddin & Yusak, 2005).

Pegawai di definisikan seseorang yang bekerja di instansi pemerintah atau lembaga lainnya. Pegawai memiliki hak dan kewajiban, hak dari pegawai adalah mendapatkan kompensasi, mendapatkan perlindungan baik secara fisik maupun secara hukum dari instansi yang bersangkutan. Memiliki jaminan kesehatan dan keselamatan dalam bekerja. Sedangkan untuk kewajiban pegawai yaitu menjalankan tugas pokok dan tugas, fungsi

dari lembaga, mentaati peraturan, serta memiliki jiwa pegawai yang berkualitas (Kuncorowati & Susani, 2013).

Pegawai tata usaha ialah kegiatan seseorang dalam mengelola administrasi yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelolah, mengadakan, mengirim, menyediakan dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi secara-sacara sistematis, terstruktur dan teratur untuk mencapai tujuan lembaga yang diinginkan. Kinerja tata usaha berkaitan dengan urusan pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data dan dokumentasi yang dapat digunakan untuk membantu pimpinan dalam mengambil keputusan, urusan surat-menyurat serta laporan-laporan mengenai kegiatan lembaga pendidikan (sekolah maupun perguruan tinggi) (Amirudin, 2017).

Sedaryanti (2001:51) mengungkapkan bahwa kinerja dapat diukur berdasarkan 5 lima diantaranya:

1. Kualitas Kerja

Sejauh mana kinerja yang dihasilkan oleh karyawan atau pegawai mampu memberikan kualitas kerja yang diharapkan oleh organisasinya. Kinerja dari pegawai yang berkualitas akan memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan organisasi, selain itu juga kualitas kerja dari pegawai akan berdampak pula pada kepuasan pengguna.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam hal ini merupakan kesesuaian antara waktu yang dihabiskan dalam mengerjakan tugas dengan target waktu yang ditentukan sebelumnya. Ketepatan waktu sangat diperhatikan agar tidak mengganggu pekerjaan atau tugas yang lainnya. Ketepatan waktu sangat diperhatikan dalam suatu organisasi, karena menyangkut kepercayaan dari pelanggan atau pengguna. Pegawai yang menjalankan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan akan membuat organisasi mampu berkembang karena pengguna telah mempercayai organisasi berdasarkan ketepatan waktu dalam pelayanan.

4. Efektivitas Kerja

Adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu yang tepat didasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan. Pelaksanaan suatu program sesuai dengan tujuan yang direncanakan menunjukkan efektivitas program tersebut dapat terlaksana dengan baik. Sebaliknya, ke tidak sesuaian pelaksanaan program dengan tujuan yang ditetapkan memperlihatkan program yang dilaksanakan belum efektif.

5. Kemandirian

Adalah semangat jiwa kewirausahaan yang memang dilandasi oleh kemandirian itu sendiri. Siapa yang mampu mandiri, berarti ia mampu untuk bertindak, berani mengambil resiko, berani mengambil tanggungjawab, dan tentu saja berani untuk menjadi mulia.

Indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk pengukur kinerja pegawai ada 5 lima diantaranya (Robbins, 2016)

1 Kualitas Kerja

pegawai dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan pegawai dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

2 Kuantitas Kerja

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang di selesaikan.

3 Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koorninasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4 Efektivitas

Melakukan tingkat penggunaan sumberdaya organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil kerja dari setiap unit dalam penggunaan sumberdaya. Dengan tujuan yang direncanakan menunjukkan efektivitas program tersebut dapat terlaksana dengan baik.

5 Kemandirian

Pegawai ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawasan.

Bidang-bidang yang tercakup dalam administrasi pendidikan sangat banyak dan luas, tetapi yang sangat penting dan perlu diketahui oleh kepala sekolah dan guru pada umumnya. Bidang tata usaha sekolah yaitu sebagai-berikut (Daryanto, 2010)

- a) Organisasi dan struktur pegawai tata usaha
- b) Anggaran belanja keuangan sekolah
- c) Masalah kepegawaian dan personalia sekolah
- d) Keuangan dan pembukuan
- e) Korespodensi/surat menyurat
- f) Masalah pengangkatan, perpindahan, penetapan laporan, pengisian buku induk, raport dan sebagainya.

Dari poin diatas bahwa tugas pegawai tata usaha sungguhlah banyak, tetapi jika pegawai mempunyai kompetensi yang handal maka tidak akan merasakan kesulitan dalam melaksanakan tugasnya.

Secara umum kinerja dapat di kelompokkan menjadi 3 jenis diantaranya yaitu:

- a. Hasil kerja adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa dapat dihitung dan diukur kualitas dan kuantitasnya.
- b. Prilaku kerja ketika berada di tempat kerja
- c. Sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan adalah sifat pribadi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebagai manusia, karyawan mempunyai sifat pribadi yang dibawa dari lahir dan diperoleh ketika memulai pengalaman kerjanya. Untuk melakukan suatu jenis pekerjaan diperlukan sifat pribadi yang baik (Sudarmanto, 2019).

C. Administrasi Tata Usaha

1. Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan subsistem organisasi, kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi, mulai dari surat menyurat sampai dengan inventaris barang. Pengertian di atas maka administrasi tidak hanya menyangkut kegiatan surat menyurat saja tetapi juga menyangkut semua bahan keterangan dan informasi. Administrasi menjadi penting karena administrasi dapat membantu dan mempermudah subsistem yang lain seperti bagian kesiswaan, kurikulum, administrasi personal, dan lainnya. Dalam hal ini ada istilah yang disebut dengan mekanisme bantu artinya kegiatan administrasi

dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan sehingga dapat dipergunakan efektivitas dan efisiensi proses administrasi (Suci Rahmawati, 2021).

Pengertian administrasi adalah sebagai suatu aktivitas atau proses yang berurutan bersangkutan dengan cara untuk menyelenggarakan tujuan yang telah ditentukan. Administrasi adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang & Siagan, 2012).

2. Pengertian Administrasi Tata Usaha

Menurut asal katanya, administrasi adalah berasal dari bahasa latin (Yunani) terdiri atas *Ad* yang berarti kepada, *ministrare* yang berarti melayani, membantu, dan memenuhi. Dari perkataan tersebut terbentuk kata benda *Administratio* dan kata sifat *Adminisrativus* yang kemudian dalam Bahasa Inggris disebut dengan *Administration*. Kata tersebut selanjutnya diterjemahkan dalam Bahasa Indonesia menjadi *Administrasi*. Secara bebas dapat diartikan bahwa administrasi itu merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Di Indonesia selain dikenal dengan istilah Administrasi yang berasal dari Bahasa Inggris dikenal juga dengan istilah *Administratie* yang berasal dari Bahasa Belanda (Handari, 2014).

Kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data, dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan, urusan surat menyurat serta laporan mengenai kegiatan sekolah tersebut. Manajemen tata usaha berkaitan dengan urusan pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data dokumen yang dapat digunakan untuk membantu pemimpin dalam pengambilan keputusan, urusan surat-menyurat serta laporan-laporan mengenai lembaga pendidikan (sekolah mampu perguruan tinggi).

Tenaga administrasi memegang peranan penting dan menentukan segala yang menyangkut kegiatan organisasi secara teratur dicatat dan dihimpun, karena itu administrasi harus memiliki kemampuan administrasi yang baik. Kemampuan administrasi tersebut berkaitan dengan kegiatan dalam melakukan pencatatan dan pengelolaan data bagi segala sesuatu yang terjadi di organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan dan pengambilan keputusan bagi pimpinan stakeholder (Taopik, 2019).

Tenaga administrasi harus menyadari bahwa pekerjaan yang profesional, memerlukan strategi pengembangan, sehingga ke depan urusan administrasi lebih dihargai dan mampu memberikan layanan pendidikan yang lebih luas dan bertanggung jawab secara publik. Untuk mewujudkan urusan administrasi profesional kepala sekolah dalam hal ini harus melakukan teknik pembinaan yang tepat sehingga tujuan pendidikan dapat terwujud sesuai yang diinginkan (Wildasari, 2017).

Administrasi tersebut merupakan proses penyelenggaraan yang berwujud 6 poin yaitu: (Nenghardjanti, 2018)

- 1 menghimpun yaitu kegiatan untuk mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan di mana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bilamana di perlukan.
- 2 Mencatat yaitu kegiatan mencatat berbagai peralatan tulis keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan di simpan. Dalam perkembangan teknologi moderen sekarang ini termasuk pula memakai keterangan itu dengan alat perekam suara sehingga dapat didengar, misalnya pencatatan pada pita rekaman.
- 3 Mengolah yaitu kegiatan mengerjakan keterangan dengan maksud menjalankannya dalam bentuk yang lebih berguna.
- 4 Mengganda yaitu kegiatan memperbanyak keterangan dengan berbagai cara dan alat sesuai jumlah yang diperlukan.
- 5 Mengirim yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak yang membutuhkan.
- 6 Menyimpan yaitu kegiatan melaksanakan keterangan yang penting dengan berbagai cara pada tempat yang aman.

Kesimpulan konsep kinerja berdasarkan pendapat para ahli tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pengukuran tingkat pencapaian atau tujuan organisasi sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan, motivasi, dan keinginan pegawai. Penelitian ini kinerja pegawai tata usaha dalam suatu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam

pelaksanaan tugas pekerjaan berdasarkan pada ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan baik individu, dan berorganisasi.

2.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Kinerja Pegawai Tata Usaha Di SMP Negeri 22 Lantari Jaya

Fasilitas sarana dan prasarana sebagai faktor pendukung seperti peralatan sudah sangat cukup, akan tetapi masih sangat diperlukan pengetahuan dan pengalaman Pegawai tata usaha dalam bekerja, agar kegiatan administrasi semakin baik.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan, motivasi, kepercayaan, nilai-nilai serta sikap seseorang lingkungan, perilaku manajemen, komunikasi penilaian kerja, dan desain jabatan. Harus disadari bahwa kinerja tata usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu sebuah sekolah. tetapi kenyataannya upaya peningkatan mutu dan kerja.

Selain itu dalam melaksanakan kinerjanya pegawai memiliki banyak faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerjanya. Menurut Mangkunegara faktor-faktor tersebut adalah (Mangkunegara, 2015).

1 Faktor Kemampuan,

Kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan *Intelegensi Quotient* (IQ) *knowledge dan skill*, yang artinya pegawai memiliki kemampuan *Intelegensi Quotient* (IQ) diatas rata 110-120 dengan pendidikan yang sesuai dan memadai untuk jabatannya serta

memiliki keterampilan untuk mengerjakan pekerjaan sehari-harinya sehingga mudah dalam mencapai prestasi yang diharapkan.

2 Faktor Motivasi

Motivasi berbentuk dari sikap yang dimiliki oleh pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain: (Liang, 2018)

a) Waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas yang dibebankan itu harus diberikan maksud dan dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efisiensi kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.

b) Tugas

Bawahan harus diberikan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada mereka.

c) Produktivitas

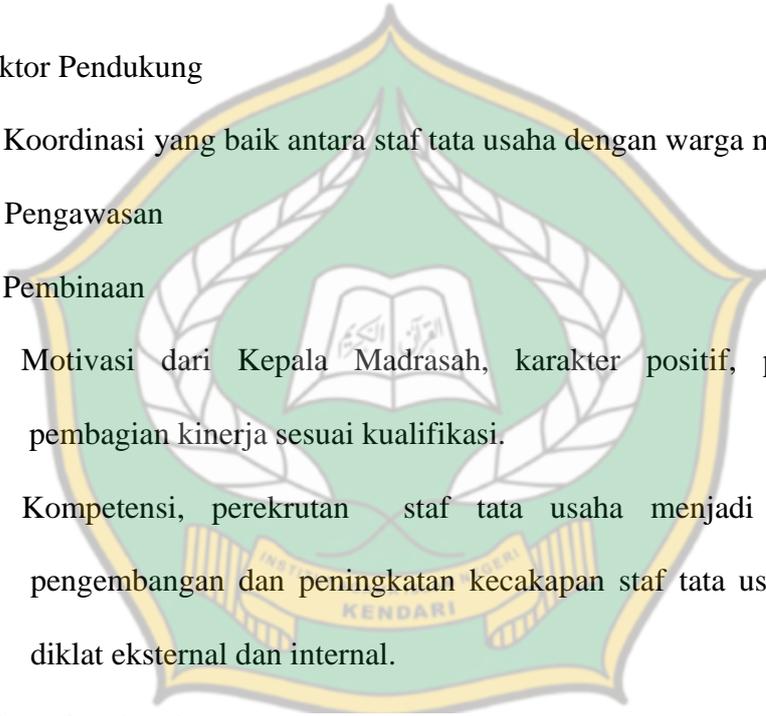
Seorang karyawan mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja yang tentunya akan dapat menghasilkan efisiensi kerja yang baik demikian pula sebaliknya.

d) Motivasi

Manajer dapat mendorong bawahan melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

Ada beberapa faktor penghambat dan pendukung kinerja tata usaha administrasi diantaranya ialah sebagai berikut: (Yuyun, 2016)

1. Faktor Pendukung

- 
- a. Koordinasi yang baik antara staf tata usaha dengan warga madrasah
 - b. Pengawasan
 - c. Pembinaan
 - d. Motivasi dari Kepala Madrasah, karakter positif, penyesuaian pembagian kinerja sesuai kualifikasi.
 - e. Kompetensi, perekrutan staf tata usaha menjadi PNS, dan pengembangan dan peningkatan kecakapan staf tata usaha melalui diklat eksternal dan internal.

2. Faktor Penghambatnya

- a. Rendahnya kesesuaian kualifikasi dan kompetensi
- b. Faktor internal individu, kemampuan dan keterampilan
- c. Rendahnya perhatian pemerintah.

2.3 Penelitian Yang Relevan

- 1) Linda (2017), Skripsi melakukan penelitian yang berjudul “Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone”. Tujuan adalah untuk menegaskan peneliti, posisi peneliti dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir dalam penelitian. Hasil penelitian ini gambaran tentang kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone Dapat dilihat dari terlaksananya kinerja tata usaha yang memiliki kualitas, pengelola waktu dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan dan aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi, selalu berusaha melaksanakan tugasnya profesional dengan tidak hanya memikirkan kecepatan penyelesaian tugas tetapi juga memikirkan ketelitian dalam bekerja, pegawai tata usaha selalu melakukan tugasnya, pekerjaan tata usaha bertambah maupun berkurang tergantung dengan kebutuhan atau tergantung dengan tugas, pegawai tata usaha bekerja sesuai dengan jabatan atau profesinya.
- 2) Fatahuroji (2012), Skripsi melakukan penelitian yang berjudul, “kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 tanjung”. Tujuan adalah untuk menegaskan peneliti, posisi peneliti dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir dalam penelitian. Hasil yang menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMP Negeri 2 tanjung bahwa gambaran kinerja pegawai tata usaha yaitu mampu melaksanakan kegiatan administrasi, SDM yang masih kurang memahami tupoksi masing-masing,

memiliki beban kerja yang baik, selalu mendukung program sekolah, menerapkan kerja sama, pegawai masih membutuhkan pembinaan dari atasan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kerja pegawai tata usaha yaitu beban kerja yang berlebihan, kondisi internal sekolah yang tidak stabil, pegawai yang masih kurang menguasai tupoks masing-masing, pekerjaan yang harus di selesaikan dalam jangka waktu yang tidak lama, fasilitas sarana dan prasarana yang tidak mendukung, ruang kerja yang panas, dan kekurangan tenaga ahli teknologi dan informasi.

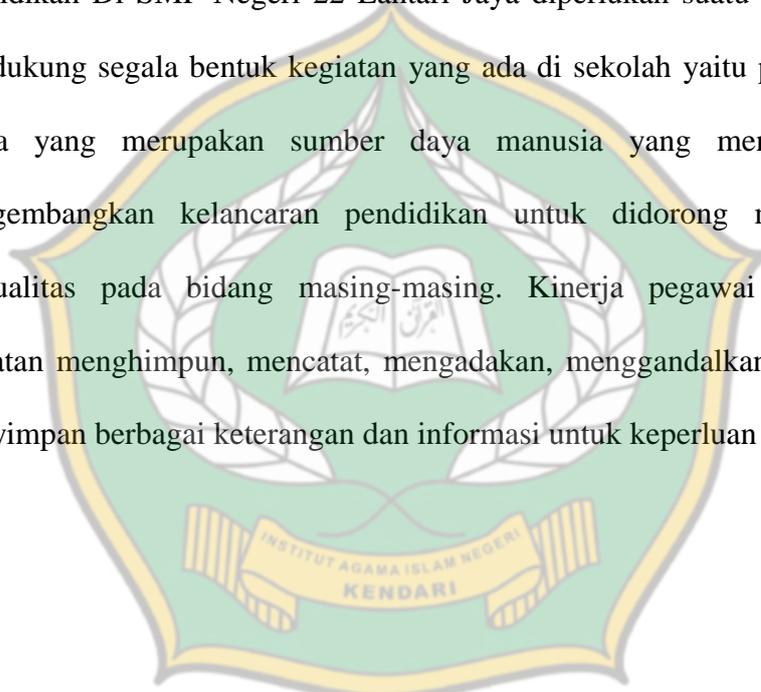
- 3) Ayu Agustina (2017), Skripsi melakukan penelitian yang berjudul, “Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan Di MTsN Cot Gue Aceh Besar”. Tujuan adalah untuk menegaskan peneliti, posisi peneliti dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir dalam penelitian. Hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa kerja pegawai tata usaha kinerja yang dilakukan sudah maksimal, karena terdapat banyak cara yang dapat dilakukan dalam peningkatan kinerja pegawai tata usaha khususnya dalam memberikan layanan seperti meningkatkan kemampuan yang telah ada dengan memberikan dan mengikut sertakan pegawai-pegawai dalam pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja, melakukan konsultasi ringan bersama tim kerja, selalu melatih dalam menggunakan sarana khususnya teknologi karena bersangkutan dengan surat menyurat yang harus dilengkapi dan selalu ada motivasi penuh dari pimpinan untuk terus dapat memberikan kinerja terbaik terkait layanan yang diberikan.

Dari penelitian skripsi di atas adapun bentuk persamaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu sama mengkaji tentang tata usaha.

Sedangkan bentuk perbedaan dalam penelitian di atas dengan penelitian yang saya lakukan yaitu mengkaji lebih dalam lagi terkait dengan kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 22 Lantari Jaya Kecamatan Lantari Jaya Kabupaten Bombana Kelurahan anugerah.

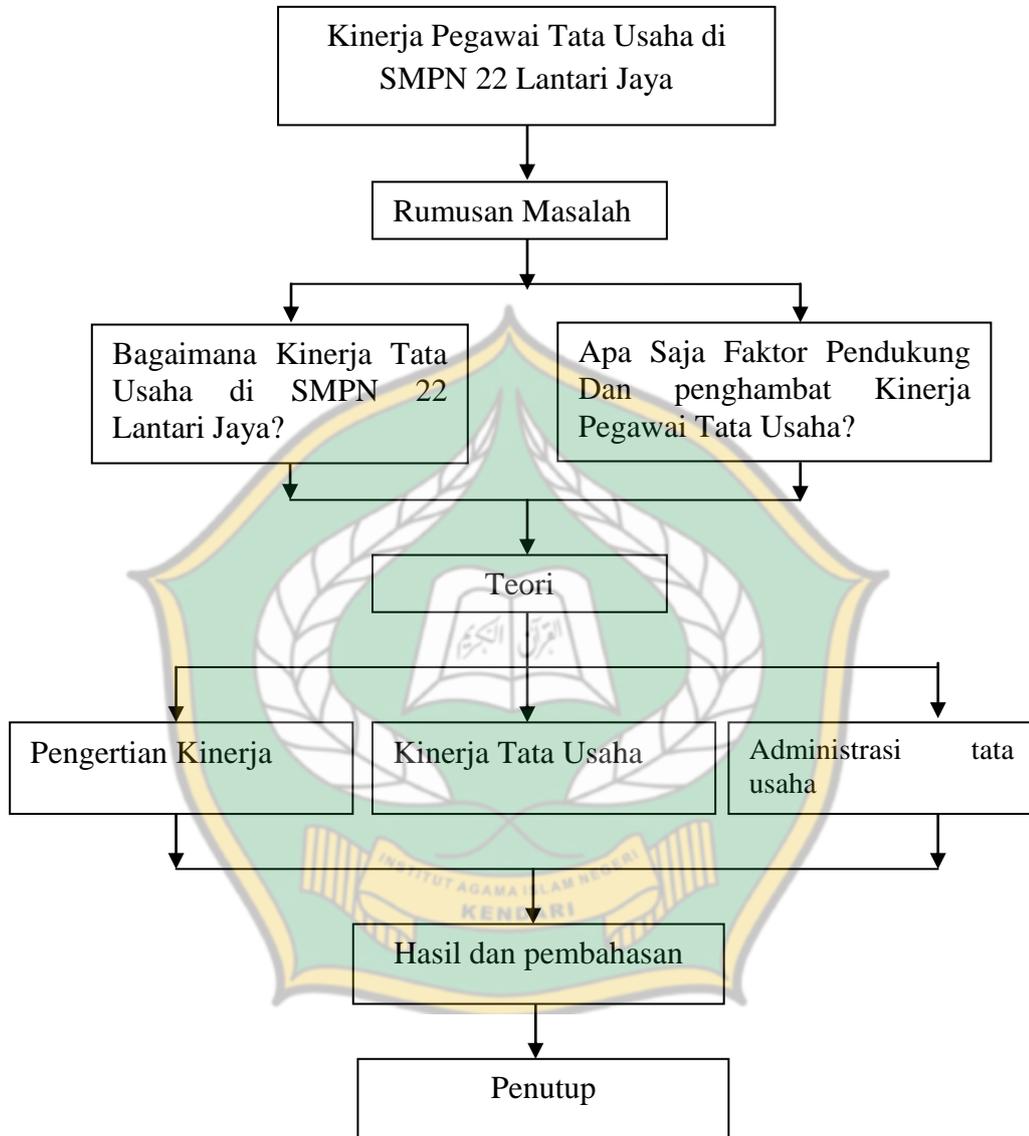
2.4 Kerangka Berpikir

Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidik Di SMP Negeri 22 Lantari Jaya diperlukan suatu bagian yang mendukung segala bentuk kegiatan yang ada di sekolah yaitu pegawai tata usaha yang merupakan sumber daya manusia yang mengelola dan mengembangkan kelancaran pendidikan untuk didorong mampu dan berkualitas pada bidang masing-masing. Kinerja pegawai merupakan kegiatan menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim, menyimpan berbagai keterangan dan informasi untuk keperluan sekolah.



Tabel 2.1

Kerangka Berpikir



Kerangka Berpikir diatas menjelaskan penelitian ini akan mengetahui kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pendidikan dengan fokus penelitian kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 22 Lantari Jaya. Jika kinerja tata usah berkualitas disuatu lembaga maka kualitas pelayanan tentu akan berkualitas juga, karena salah satu alat untuk menunjang kualitas pelayanandi

sekolah perlu adanya pegawai tata usaha yang mampu untuk melayani semua yang berhubungan dengan ketata usahaan termasuk pelayanan, maka dari itu peneliti akan menganalisis secara lebih kompherensif untuk mendapat kesimpulan yang lebih obyektif tentang kinerja pegawai tata usaha dan apa saja faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan di SMP Negeri 22 Lantari Jaya.

