

**MANAJEMEN KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM
MELAYANI PESERTA DIDIK di SDN 18 REJANG LEBONG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Dalam Ilmu Tarbiyah



Oleh
Siska Putri Desandra
NIM : 19561037

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

(IAIN CURUP)

2023

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor IAIN Curup

Di

Curup

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan terhadap skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Siska Putri Desandra

Nim : 19561037

Fakultas : Tarbiyah

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Melayani Peserta Didik di SDN 18 Rejang Lebong

Sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Demikianlah surat permohonan ini kami ajukan, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

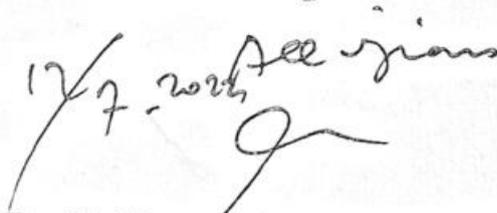
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mengetahui,

Curup, 12/7 - 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd
NIP. 19650826 199903 1 001

Siswanto, M.Pd
NIDN. 2023078405



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN CURUP)
FAKULTAS TARBIYAH

Jl. Dr. AK Gani NO. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 kode pos 39119
Email: iaain.curup@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 1980 /In.34/F.T/I/PP.00.9/IN/2023

Nama : **Siska Putri Desandra**
Nim : **19561037**
Fakultas : **Tarbiyah**
Prodi : **Manajemen Pendidikan Islam**
Judul : **Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan dalam Melayani Peserta Didik di SDN 18 Rejang Lebong**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/ Tanggal : **Selasa 8 Agustus 2023**

Pukul : **08:00-09:30 WIB.**

Tempat : **Ruang 3 Gedung Munaqasyah Fakultas Tarbiyah IAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam bidang Ilmu Tarbiyah.

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,


Prof. Dr. H. Hamengkubuwono, M. Pd.

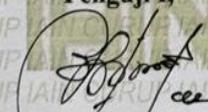

Siswanto, M.Pd.I

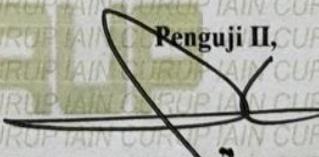
NIP. 19650826 199903 1 001

NIDN. 2023078405

Penguji I,

Penguji II,


Dr. Baryanto, MM., M.Pd.
NIP. 19690723 199903 1 004


Dr. Abdul Sahib, S. Pd. L., M. Pd
NIP. 19720520 200312 1 001

**Mengesahkan
Buku Fakultas Tarbiyah**


Prof. Dr. H. Hamengkubuwono, M. Pd.
NIP. 19650826 199903 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siska Putri Desandra
Nim : 19561037
Fakultas : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diakui atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Curup, Juli 2023

Siska Putri Desandra
Siska Putri Desandra
NIM. 19561037

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya terutama nikmat sehat dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong”. Adapun skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.

Dalam penyusunan skripsi ini, terdapat banyak pihak yang telah bersedia membantu, mendukung, membimbing, serta memberi arahan sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Sehingga, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd., I sebagai Rektor IAIN Curup yang menjadi unsur tertinggi kampus sehingga penulis dapat melaksanakan studi pendidikan hingga selesai.
2. Prof. Dr. Hemengkubuwono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan pembimbing I yang telah memberikan kesempatan untuk menulis skripsi sebagai syarat penyelesaian studi.
3. Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd sebagai Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan semangat, nasehat, arahan, serta motivasi pada saat membimbing penulis dengan penuh ketabahan sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Dr. Abdul Sahib, S.Pd.I., M.Pd sebagai pembimbing akademik yang telah memberikan petunjuk, spirit dan juga semangat juang yang tinggi sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Siswanto, M.Pd.I sebagai Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/Ibu Dosen di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah bersedia memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman yang berharga, maupun dalam membantu pelaksanaan pembelajaran selama kegiatan perkuliahan.
7. Teman – teman seperjuanganku di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2019.

Semoga apa yang telah diberikan, baik itu bimbingan, arahan, semangat maupun motivasi menjadi amal kebaikan bagi Bapak/Ibu, Saudara/I semuanya sehingga dapat dibalas dengan kebaikan pula oleh Allah SWT.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini menjadi manfaat serta sumbangan pemikiran sebagai sarana menambah pengetahuan bagi pembaca, terutama Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Curup, Juli 2023

penulis

Siska Putri Desandra

MOTTO

“Orang lain gak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.”

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kusembahkan kepada-Mu Ya Allah SWT, Yang Maha Agung, Maha Tinggi, Maha Adil Dan Maha Penyayang, atas takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia kuat, sabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadikan salah satu Langkah awal bagiku untuk meraih cita cita besarku. Dan kupersembahkan karya ini untuk :

1. Kedua orang tua, terima kasih atas doa, dorongan, kerja keras,dan semangat tiada henti hentinya kau berikan. Banyak pengorbanan yang telah kalian berikan, mendidikku, membimbingku dan banyak hal yang tidak bisa aku lakukan. , untuk selalu kuat menjalani setiap rintangan yang harus ku lalui. Ibu ayah lihatlah sekarang cita cita mu terwujud melihat anakmu yang telah bergelar sarjana, karya ini kupersembahkan untukmu, dan menjadi langkah awal untuk berbakti dan membahagiakan kalian.
2. Terima kasih untuk semua keluarga ku yang selalu mensupport dalam keadaan apapun.
3. Sahabat- sahabatku since 2019, Filala putri utami, Lidia wulandari. terima kasih untuk kebersamaannya selama ini,semangat, dukungan dan bantuan kalian semua, terima kasih juga untuk canda tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terima kasih juga kenangan manis yang telah mengukir selama ini.
4. Terkhusus Reza fahlevi, seseorang yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu

memberikan dukungan terhadap saya. Terima kasih karena sudah bersedia menemani dan mendukung saya hingga saat ini.

5. Terima kasih Bapak/Ibu Dosen yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini
6. Rekan-rekan seperjuangan MPI Angkatan 2019, Terima kasih untuk 4 tahun kebersamaan selama proses mencapai titik ini.

MANAJEMEN KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MELAYANI PESERTA DIDIK di SDN 18 REJANG LEBONG

Siska Putri Desandra

NIM. 19561037

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kejadian Setiap para pegawai mempunyai hambatan didalam melaksanakan tugas maupun tanggung jawabnya, kepala sekolah akan memberikan umpan balik berupa peringatan dan nasihat ketika hasil kerja yang diperoleh belum mencapai tujuan yang diharapkan, Hambatan yang ada dalam pelaksanaan manajemen kinerja di SDN 18 Rejang Lebong adalah dimana kurangnya tenaga kependidikan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data penelitian bersumber dari data primer yang diperoleh dari hasil observasi dan pengamatan langsung di lokasi penelitian melalui wawancara.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut; pertama, tentang bagaimana manajemen kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong yang meliputi tentang Perencanaan manajemen yang disusun secara sistematis, rasional, dan dapat dibenarkan secara ilmiah, Pengorganisasian dalam manajemen adalah mengetahui dengan jelas tujuan yang ingin dicapai, klasifikasi aktivitas dalam kesatuan yang praktis, Memberikan rumusan yang realistis mengenai kewajiban yang hendak diselesaikan, sarana dan prasarana fisik, serta lingkungan yang diperlukan untuk setiap aktivitas atau kesatuan aktivitas yang hendak dioperasikan. komunikasi yang digunakan yaitu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang atau diantara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu. Penilaian kinerja diantaranya mengkomunikasikan tujuan personal, memotivasi kinerja baik, memberikan umpan balik konstruktif, menetapkan tahapan untuk perencanaan pengembangan yang efektif. kedua, kendala pelayanan ketatausahaan peserta didik menunjukkan bahwa kurangnya tenaga kependidikan.

Kata kunci: manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGAJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	4
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. LANDASAN TEORI	
1. Manajemen Kinerja.....	6
a. Pengertian Manajemen Kinerja.....	6
b. Tujuan Manajemen Kinerja.....	13
c. Model Manajemen Kinerja	15
2. Manajemen Tenaga Kependidikan.....	17
3. Pelayanan	21
a. Pengertian pelayanan	22
b. Bentuk-bentuk layanan.....	24
c. Pelayanan dalam pendidikan.....	27
d. Konsep layanan prima	29
e. Sistem layanan Prima	31
B. Penelitian Relevan	31

BAB III METODELOGI PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	36
B. Subjek Penelitian.....	38
C. Tempat dan Waktu Penelitian	38
D. Sumber Data.....	38
E. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	39
F. Analisis Data	40
G. Keabsahan Data Penelitian.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Kondisi Objektif Objek Penelitian	43
B. Temuan Penelitian.....	51
C. Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, sumber daya manusia mempunyai peran yang cukup besar khususnya didalam rangka tercapainya suatu tujuan organisasi. Tujuan tersebut tercapai tidak luput dari adanya kontribusi sumber daya manusia. Pada berbagai bidang dalam kehidupan berorganisasi sumber daya manusia dituntut untuk dapat mengemban tugas maupun tanggung jawabnya. Didalam rangka mencapai tujuan itu sumber daya manusia yang ada harus mempunyai kinerja dan perilaku yang baik dalam membentuk sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dan dapat mengelola organisasi.

Dalam era yang diliputi oleh persaingan yang semakin ketat, manajemen kinerja sudah selayaknya dilakukan oleh setiap organisasi.¹ karena manajemen kinerja merupakan upaya mendayagunakan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia organisasi agar mereka memiliki kualitas yang tinggi. Pegawai dengan kualitas yang tinggi akan mampu bekerja secara efektif dan efisien, kreatif, inovatif, dan produktif, sehingga hal ini akan mampu meningkatkan daya saing organisasi maupun lembaga.²

Dalam suatu lembaga maupun organisasi untuk membentuk pegawai yang berkemampuan tinggi, dan berkompotensi dibutuhkan manajemen

¹ Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2012),

² Suparyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing BerbasisKompetensi SDM*. (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2015), hlm. 331

kinerja. Manajemen kinerja mempunyai peran yang penting untuk mengatur kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas serta mengkomunikasikan setiap hambatan di dalam pekerjaannya dengan atasan dalam organisasi, dan kepala Sekolah dalam bidang Pendidikan.

Di dalam lembaga pendidikan, baik pendidik maupun tenaga kependidikan telah mempunyai tugas maupun tanggung jawab masing-masing sesuai dengan bidangnya. Tenaga kependidikan juga mempunyai peran penting dalam kelancaran tercapainya tujuan pendidikan. Ini telah ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar administrasi Sekolah. Penentuan standar ini wajib dipenuhi, agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan kepala sekolah, guru, dan staf lainnya bagi terselenggaranya proses pendidikan dan pembelajaran.³

Dengan adanya manajemen kinerja antara kepala sekolah dan para pegawainya akan terjalin komunikasi yang terbuka, sehingga setiap masalah-masalah yang ada yang menghambat kelancaran tugas dan tanggung jawab tenaga kependidikan dapat diatasi. Perlunya komunikasi antara kedua belah pihak inilah yang mendukung terlaksana manajemen kinerja.

Berikut Langkah-Langkah Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan, antara lain:

- a. Persiapan pelaksanaan proses
- b. Penyusunan rencana kerja

³ Sudarwan Danim, dan Khairil, *Profesi Kependidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 208

- c. Pengkomunikasian kinerja yang berkesinambungan
- d. Pengumpulan data, pengamatan, dan dokumentasi
- e. Mengevaluasi kinerja
- f. Pengukuran dan penilaian kinerja⁴

SDN 18 Rejang Lebong adalah sekolah Berakreditasi A. dimana dalam mewujudkan tujuan sekolah dan lancarnya sistem administrasi di lembaga sekolah terdapat peranan tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan mempunyai tugas-tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan dengan tepat waktu dan target yang telah ditentukan.

Maka dari itu manajemen kinerja harus dapat terlaksana karena perannya yang cukup besar dalam keberhasilan kinerja tenaga kependidikan. Dengan adanya manajemen kinerja, tenaga kependidikan dapat melaksanakan tugas maupun tanggung jawab yang diemban. Manajemen kinerja ini sangat mempengaruhi bagaimana kinerja tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan yang telah melaksanakan manajemen kinerja akan mempunyai kinerja yang tinggi dan dapat memberikan kontribusi yang cukup andil untuk lembaga sekolah yang dinaunginya.

Hasil observasi awal pada bulan oktober 2022 yang penulis peroleh terkait tentang manajemen kinerja di SDN 18 Rejang Lebong adalah:

1. Kepala sekolah mempunyai komunikasi yang terbuka dengan para pegawainya.

Setiap para pegawai mempunyai hambatan didalam melaksanakan

⁴ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm242

tugas maupun tanggung jawabnya, kepala sekolah akan memberikan umpan balik berupa peringatan dan nasihat.

2. Setiap bulan kepala sekolah dan pegawai melakukan rapat rutin

Rapat tersebut mengkomunikasikan setiap hasil kerja dan perkembangan kinerja. Bagaimana kinerja para pegawai akan terlihat, ketika hasil kerja yang diperoleh belum mencapai tujuan yang diharapkan.

3. Hambatan yang ada dalam pelaksanaan manajemen kinerja di SDN 18 Rejang Lebong adalah dimana pegawai kurang aktif dalam mengkomunikasikan hasil kerjanya. Seperti saat pegawai mempunyai hambatan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, mereka tidak mengkomunikasikannya kepada atasannya. Dari latar belakang ini, maka dari itu penulis melakukan penelitian skripsi di SDN 18 Rejang Lebong yang berjudul “Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Melayani Peserta Didik di SDN 18 Rejang Lebong.”

B. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini tidak meluas, maka fokus penelitian ini adalah manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong yang berfokus kepada perencanaan, pengorganisasian, komunikasi, evaluasi kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik , serta kendala- kendala menjalankan kerjanya.

C. Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang masalah diatas maka penulis mengambil RumusanMasalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong ?
2. Apa saja kendala dalam menjalankan kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dan kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui manajemen kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong
2. Untuk mengetahui kendala dalam menjalankan kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian maka dapat dijabarkan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan mengenai pelayanan ketatausahaan peserta didik oleh petugas tata usaha sekolah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kepala Sekolah

Sebagai informasi terkait keterlaksanaan pelayanan ketatausahaan peserta didik yang diberikan oleh petugas tata usaha sekolah

sehingga dapat digunakan sebagai pedoman evaluasi untuk bahan perbaikan.

b. Bagi Petugas tata usaha Sekolah

Mengetahui kemampuan individu serta ketercapaian tugas, dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan ketatausahaan peserta didik yang terlibat langsung pada penyelenggaraan pendidikan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Kinerja

1. Pengertian Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja terbentuk dari dua kata yaitu manajemen dan kinerja. Menurut Andrew F. Sikula yang dikutip oleh Malayu S.P Hasibuan: “manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk jasa secara efisien”.⁵

Menurut Stoner yang dikutip oleh Ma’ruf Abdullah: “manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan”.⁶

Menurut Suwatno dan Donni, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.⁷

Sementara itu kinerja berasal dari pengertian *performance*, yang

⁵ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)

⁶ M. Ma’ruf Abdullah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2007), hlm. 1

⁷ Suwatno dan Donni Juni Priasa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. (Bandung: Alfabeta Cv, 2013), hlm. 16

berarti hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang sangat luas, bukan hanya hasil kerja melainkan bagaimana proses pekerjaan itu dapat berlangsung.

Menurut Wirawan, kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.⁸

Menurut Indra Bastian yang dikutip oleh Buchari Alma: “kinerja adalah gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi”.⁹

Menurut Wibowo, manajemen kinerja merupakan gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja dengan melakukan komunikasi terbuka dan berkelanjutan serta menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis yang terpadu, untuk mendorong pencapaian tujuan organisasi.¹⁰

Dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa manajemen kinerja merupakan proses, tujuan, kerjasama, dan komunikasi terbuka. Menurut Denisi dan Pitchard, manajemen kinerja adalah serangkaian aktivitas yang luas ditujukan pada memperbaiki kinerja pekerja.¹¹

Dengan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen

⁸ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 5

⁹ Buchari Alma, *Pengantar Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 58

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 11

¹¹ Wibowo, *Edisi Kelima Manajemen Kinerja*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016),

kinerja merupakan suatu rangkaian praktik yang berkaitan dengan penilaian pekerjaan, pengembangan kemampuan dan proses memperbaiki kinerja pegawai dengan memperhatikan proses kerja dan komunikasi terbuka antara atasan dan bawahan dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi.

a. Perencanaan Kinerja

Perencanaan dapat diartikan sebagai proses penyusunan berbagai keputusan yang akan dilaksanakan pada masa mendatang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Keputusan-keputusan itu disusun secara sistematis, rasional, dan dapat dibenarkan secara ilmiah karena menerapkan berbagai pengetahuan yang telah ditentukan. Perencanaan itu dapat pula diberi arti sebagai sesuatu proses pembuatan serangkaian kebijakan untuk mengendalikan masa depan sesuai yang telah ditentukan. Kebijakan-kebijakan itu disusun dengan memperhatikan kepentingan masyarakat dan kemampuan masyarakat.

Indikator perencanaan kinerja meliputi sebagai berikut :

1) Perencanaan secara sistematis

Perencanaan sistematis adalah proses yang diatur menurut langkah-langkah tertentu, melibatkan berbagai unsur atau komponen secara terpadu.

2) Perencanaan secara rasional

Teori Perencanaan Rasional mendasarkan pada pandangan menyeluruh mengenai sistem dan berusaha untuk memberikan satu pandangan menyeluruh mengenai semua aspek yang terkait dengan sistem

kehidupan maupun yang tidak berkaitan dengan kehidupan.

3) Perencanaan secara ilmiah

Planning atau proses perencanaan dalam fungsi manajemen adalah tentang bagaimana perusahaan menetapkan tujuan lengkap dengan cara dan strategi untuk mencapainya. Dalam fungsi perencanaan, manajer perlu mengkaji dan mengevaluasi berbagai kemungkinan rencana alternatif sebelum memutuskan suatu tindakan.

Dengan memahami arti dan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan itu sebenarnya alat perubah dan alat pengendali perubahan. Perencanaan adalah rumusan yang mengandung semua perubahan serta petunjuk untuk perubahannya.¹²

Sedangkan perencanaan kinerja menurut Wibowo merupakan kegiatan mendesain apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk melakukan kegiatan tersebut, bagaimana menyediakan sumber daya yang diperlukan dan kapan harus dilakukan sehingga tujuan dapat dicapai seperti yang diharapkan.¹³

Dari pengertian diatas dapat peneliti utarakan bahwa perencanaan kinerja adalah proses penyusunan berbagai keputusan yang akan dilaksanakan pada masa mendatang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan

¹² Stephen P Robbin, Timothy A. Judge. “*Perilaku Organisasi Organizational Behavior*”, Edisi 12, (Jakarta: Salemba empat, 2008), hlm. 98

¹³ Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi Kedua* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hlm.

b. Pengorganisasian Kerja

Menurut Siswanto pengorganisasian adalah pembagian kerja yang direncanakan oleh anggota kesatuan pekerjaan, penetapan hubungan pekerjaan yang efektif diantara mereka, dan pemberian lingkungan, dan fasilitas pekerjaan yang wajar sehingga mereka bekerja sama secara efisien. Pengorganisasian juga dapat didefinisikan sebagai suatu pekerjaan membagi tugas, mendelegasikan otoritas, dan menetapkan aktivitas yang hendak dilakukan oleh atasan pada seluruh hierarki organisasi. Oleh karena itu, dalam pengorganisasian diperlukan tahapan sebagai berikut:

1. Mengetahui dengan jelas tujuan yang hendak dicapai

Deskripsi pekerjaan yang harus dioperasikan dalam aktivitas tertentu

2. Klasifikasi aktivitas dalam kesatuan yang praktis

3. Memberikan rumusan yang realistis mengenai kewajiban yang hendak diselesaikan, sarana dan prasarana fisik, serta lingkungan yang diperlukan untuk setiap aktivitas atau kesatuan aktivitas yang hendak dioperasikan.¹⁴

Dari penjelasan diatas dapat peneliti simpulkan pengorganisasian kerja adalah pembagian kerja yang direncanakan oleh anggota kesatuan pekerjaan, penetapan hubungan pekerjaan yang efektif sehingga mereka bekerja sama secara efisien untuk mencapai tujuan.

¹⁴ Siswanto, *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 75

c. Komunikasi Kinerja

Definisi komunikasi secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang atau diantara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu. Indikator dalam komunikasi kinerja adalah sebagai berikut :

1) Pembentukan pesan

Proses terbentuknya komunikasi dapat terjadi apabila terdapat interaksi dan terjadi penyampaian pesan untuk mewujudkan motif komunikasi. Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikator.

2) Penyampaian pesan

komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, keterampilan dan sebagainya melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu.

3) Penerimaan pesan

Penerimaan Pesan adalah teori yang menekankan pada peran pembaca atau khalayak dalam menerima pesan, bukan pada peran pengirim pesan. Pemaknaan pesan bergantung pada latar belakang budaya dan pengalaman hidup khalayak itu sendiri.

4) Pengelolaan pesan

Pengelolaan pesan bertujuan memperluas wawasan dan menambah kesadaran khalayak umum. Dengan proses yang bersifat difusi, sederhana, jelas, penggunaan jargon populer. Dengan menyederhanakan yang topik yang sulit menjadi lebih mudah dimengerti

Rencana yang dihasilkan tentu saja perlu dikomunikasikan kepada seluruh anggota organisasi. Pengkomunikasian kinerja yang diinginkan seharusnya dilakukan dua arah antara atasan dengan bawahan, untuk memastikan bahwa pelaksanaan tugas kerja berjalan sebagaimana mestinya, bahwa masalah dapat dikenali sebelum berkembang, dan bahwa baik manajer maupun pegawai selalu memperoleh informasi *up to date*. Adapun prosesnya dengan memerhatikan metode yang biasa digunakan, yaitu pertemuan *status report* singkat tertulis secara berkala dari setiap pegawai, pertemuan kelompok secara berkala dimana setiap pegawai melaporkan status pekerjaan ataupun proyek mereka, komunikasi informal, dan komunikasi khusus saat masalah timbul atas kehendak pegawai. Kemudian, pimpinan akan menyimpan beberapa catatan mengenai status pekerjaan dan kemajuan.¹⁵

d. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja yang efektif merupakan proses yang

¹⁵ Lijan Poltak Sinambela, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 511

berkesinambungan. Dan dapat dikatakan melibatkan dua pertanyaan. Apakah pekerjaan telah dilakukan secara tepat waktu dan apakah kuantitas dari hasil pekerjaan karyawan telah terpenuhi. Evaluasi seharusnya berfokus kepada tanggung jawab pekerjaan karyawan dalam pekerjaannya sehari-hari. Tanggung jawab pekerjaan ditentukan atas dasar suatu analisis pekerjaan yang menyeluruh, evaluasi seharusnya membantu karyawan memahami tanggung jawab pekerjaan tersebut, tujuan kerja yang dihubungkan dengan tanggung jawab pekerjaan tersebut, dan tingkatan mana tujuan tersebut telah dicapai. Evaluasi kinerja seharusnya memusatkan perhatian kinerja pekerjaan.¹⁶

Dalam proses evaluasi, terdapat beberapa indikator evaluasi kinerja karyawan yang menjadi tolak ukur, yaitu sebagai berikut:

1) Tepat waktu

Indikator pertama dalam penilaian kinerja adalah tepat waktu. Indikator ini banyak digunakan oleh perusahaan dengan tenggat waktu atau deadline pekerjaan yang tidak bisa dilanggar. Ketepatan waktu dan kecepatan menjadi kunci dan gambaran efisiensi karyawan dalam bekerja. Semakin singkat waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, semakin efisien karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2) Bertanggung jawab

Bertanggung jawab menjadi indikator kinerja karyawan

¹⁶ John M Ivanchevic, *Perilaku Organisasi dan Manajemen*, edisi ke 7. (Jakarta: Erlangga, 2006), Hlm. 216

selanjutnya yang tidak kalah penting. Indikator ini menjadi tolok ukur untuk penilaian sikap bertanggung jawab atas peran yang dimiliki karyawan. Indikator kinerja karyawan ini sering digunakan untuk karyawan yang baru bergabung dengan perusahaan.

3) Kuantitas dari hasil pekerjaan

Penilaian kinerja karyawan juga dilakukan berdasarkan tercapainya target dalam kurun waktu tertentu, seperti harian, mingguan, ataupun bulanan. Selanjutnya, target tersebut akan dikonversi dalam ukuran kuantitas, seperti target penjualan. Kuantitas menjadi indikator kinerja karyawan yang umum digunakan karena dianggap lebih mudah untuk dikonversi menjadi angka.

e. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja atau *performance Appraisal* adalah proses dimana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Penilaian kinerja menjawab pertanyaan, seberapa baik pekerja berkinerja selama periode waktu tertentu. penilaian kinerja adalah suatu metode formal untuk mengukur seberapa baik pekerja individual melakukan pekerjaan dalam hubungan dengan tujuan yang diberikan.

Maksud utama penilaian kinerja yaitu:

1. mengkomunikasikan tujuan personal

Tujuan komunikasi antar pribadi adalah membantu seseorang memahami dirinya sendiri dan orang lain. Memahami diri sendiri

dan orang lain dapat diperoleh melalui interaksi yang dilakukan dengan orang lain dan bersedia membuka diri atau self-disclosure kepada orang lain.

2. memotivasi kinerja baik

Dengan motivasi yang baik maka para pegawai akan merasa senang dan bersemangat dalam bekerja sehingga mengakibatkan perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan pada diri organisasi.

3. memberikan umpan balik konstruktif

Umpan balik konstruktif merupakan perpaduan yang sehat dari pujian atas pencapaian dan saran atas perbaikan. Untuk memberikan umpan balik konstruktif, para manajer harus menguasai seni komunikasi untuk berbicara dengan setiap karyawan. Mereka harus mampu memberikan pujian dalam ukuran yang tepat.

4. menetapkan tahapan untuk perencanaan pengembangan yang efektif

Secara teoretis dapat dipahami bahwa sebuah perencanaan melalui 4 (empat) tahapan yaitu menetapkan tujuan, membuat rencana tindakan, mengevaluasi kemajuan, dan menilai kinerja secara keseluruhan.

menurut *the Advisory, conciliation and Arbitration Service*, penilaian kinerja secara regular mencatat pengukuran kinerja pegawai, potensi, dan kebutuhan pengembangan. Penilaian merupakan sesuatu kesempatan untuk melihat secara menyeluruh kandungan pekerjaan,

beban dan volume, melihat kembali apa yang dicapai selama periode laporan dan menyepakati sasaran selanjutnya.

Menurut Wibowo yang dikutip William: “penilaian kinerja tidak lebih merupakan suatu laporan yang diberikan atasan kepada bawahan, suatu keputusan tentang kecukupan atau kekurangan profesional”. Pada umumnya menunjukkan pada kekurangan pegawai.¹⁷

Menurut Milkovich yang dikutip oleh Suwatno dan Doni; “tujuan dilaksanakan penilaian kinerja yaitu untuk mengenali kekuatan dan kelemahan pegawai, dan juga dapat menjadi motivator untuk pegawai memperbaiki kesalahan, dan mendapatkan *rewards* bagi pegawai yang berprestasi”.¹⁸

2. Tujuan Manajemen Kinerja

Tujuan Menurut Michael Armstrong yang dikutip Irham Fahmi, yaitu:

- a. Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi
- b. Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam mengembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja
- c. Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan
- d. Memungkinkan individu mengembangkan kemampuan mereka, meningkatkan, kepuasan kerja mereka dan mencapai potensi penuh mereka bagi keuntungan mereka sendiri dan organisasi secara keseluruhan
- e. Mengembangkan hubungan yang konstruktif dan terbuka antara individu dan manajer
- f. Pengertian bersama tentang sasaran dan peran yang harus dimainkan manajer dan individu dalam mencapai sasaran meningkat
- g. Memusatkan perhatian pada atribut dan kompetensi yang diperlukan
- h. Individu menerima timbal balik dari manajer tentang seberapa baik yang mereka lakukan

¹⁷ Wibowo, *Edisi kelima...*, 187-188

¹⁸ Suwatno dan Donni Juni Priasa, *Op. Cit.*, hlm. 198

- i. Memberi kesempatan individu untuk mengungkapkan aspirasi dan perhatian mereka tentang pekerjaan mereka
- j. Menunjukkan pada setiap orang bahwa organisasi menilai mereka secara individu
- k. Membantu memberikan wewenang, dan memberikan banyak ruang lingkup untuk bertanggung jawab atas pekerjaan, dan melaksanakan kontrol atas pekerjaan itu
- l. Membantu mempertahankan orang-orang yang mempunyai kualitas yang tinggi¹⁹

Menurut Sheilla J. Costello yang dikutip Lijan Poltak Sihambela:

“tujuan mengalir dari atas kebawah, sedangkan tanggung jawab bergerak dari bawah ke atas”. Diawali dengan membangun visi dan misi organisasi yang ditetapkan oleh pimpinan tingkat atas. Visi dan misi tersebut kemudian diturunkan kepada tujuan jangka panjang organisasi. Selanjutnya tujuan jangka panjang ditindaklanjuti dengan tujuan tahunan yang menjadi tujuan divisi, bagian, seksi, dan seluruh pegawai secara berjenjang mulai dari pimpinan sampai pegawai.²⁰

Dari penjelasan diatas, peneliti mengutarakan tujuan manajemen kinerja adalah untuk memperbaiki kinerja organisasi, yang melibatkan seluruh pihak organisasi, pemimpin dan pegawai yang ditetapkan berdasarkan waktu tertentu.

3. Model Manajemen Kinerja

A. Model Deming

Deming menjelaskan proses manajemen kinerja dengan menyusun rencana, melakukan tindakan pelaksanaan, memonitor jalannya dan hasil pelaksanaan, dan akhirnya melakukan review atau

¹⁹ Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. (Bandung: Alfabeta CV, 2014), hlm.227-228

²⁰ Lijan Poltak Sihambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Bumi Aksara,2017), hlm. 504

peninjauan kembali atas jalannya pelaksanaan dan kemajuan pekerjaan yang terjadi.

F. Model Torrington dan Hall

Torrington dan Hall menggambarkan proses manajemen kinerja dengan merumuskan terlebih dahulu harapan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan dari suatu kinerja.

G. Model Costello

Proses manajemen kinerja dikemukakan oleh Costello dalam bentuk siklus yang dimulai dengan melakukan persiapan perencanaan sehingga dapat dibuat suatu rencana dalam bentuk rencana kinerja, diberikan *coaching* pada sumber daya manusia dan dilakukan pengukuran kemajuan kinerja.

H. Model Armstrong dan Baron

Amstrong dan Baron mengemukakan siklus manajemen kinerja sebagai sekuen atau urutan. Proses manajemen kinerja dilihat merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan secara berurutan agar dapat mencapai hasil yang diharapkan.

I. Model Ken Blanchard dan Garry Ridge

Model kinerja menurut Ken Blanchard dan Baron adalah sebuah sistem. Menurut mereka model manajemen kinerja yang efektif terdiri dari tiga bagian, yaitu:

1) *Performance Planning* (Perencanaan Kinerja)

Dalam *performance planning* ditetapkan tujuan, sasaran, dan

standarkinerja

2) *Day-to-Day Coaching* (*Coaching* setiap hari)

3) *Execution* (pelaksanaan)

Dalam tahap ini, ketua mengamati dan memonitor kinerja orangnya, memuji kemajuan dan mengarahkan ulang apabila diperlukan

4) *Performance Evaluation* (Evaluasi Kinerja)

Dalam tahap ini manajer harus melakukan penilaian kinerja dari masing-masing orang.

5) *Review and Learning* (peninjauan ulang dan Pembelajaran)²¹

Proses manajemen kinerja mempunyai cara yang berbeda-beda dalam menjalankan manajemen kinerja baik disuatu organisasi maupun lembaga pendidikan. cara-cara tersebut memberikan ciri khas tersendiri untuk lembaga sekolah yang disebut model manajemen kinerja. setiap lembaga sekolah bebas menggunakan model manajemen kinerja. Karena model manajemen kinerja ini tersendiri dapat diterapkan sesuai dengan keadaan lembaga sekolah masing-masing.

B. Manajemen Tenaga Kependidikan

Manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Ini

²¹ Wibowo, *Edisi Ketiga...*, hlm. 25-33

bermakna bahwa manajemen merupakan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya.

Manajemen tenaga kependidikan di sekolah harus ditujukan untuk memberdayakan tenaga-tenaga kependidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal, namun tetap dalam kondisi yang menyenangkan.²² Sehubungan dengan itu, fungsi manajemen tenaga kependidikan di sekolah yang harus dilaksanakan guru dan kepala sekolah adalah menarik, mengembangkan, menggaji, dan memotivasi tenaga kependidikan guna mencapai tujuan pendidikan secara optimal; membantu tenaga kependidikan mencapai posisi dan standar perilaku; memaksimalkan perkembangan karier, serasi meyelaraskan tujuan individu, kelompok, dan lembaga.

Dari beberapa kutipan di atas dapatlah disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses pengaturan dan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Sedangkan manajemen tenaga kependidikan adalah aktivitas yang harus dilakukan mulai dari tenaga tenaga pendidikan dan kependidikan itu masuk ke dalam organisasi pendidikan sampai akhirnya berhenti.

Wahyuli, Penegasan tentang tenaga kependidikan dalam peraturan tersebut mengisyaratkan bahwa tenaga kependidikan memiliki spektrum yang luas dalam penyelenggaraan pendidikan.²³ Oleh karena itu peran,

²² Mulyasa, (2010), *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*, Jakarta: PT BumiAksara.

²³ Wahyuli, Amiruddin, (2010), *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Citapustaka Media Perintis.

tugas, tanggung jawab, wewenang dan kekuasaan tenaga kependidikan sifatnya strategis dalam mencapai tujuan pendidikan dan pembelajaran. Besarnya peran yang harus dilakukan tenaga kependidikan tersebut, mengharuskan sistem pembinaan tenaga kependidikan memerlukan penanganan yang terencana agar mereka dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

Keberhasilan MBS sangat ditentukan oleh keberhasilan pimpinannya dalam mengelola tenaga kependidikan yang tersedia di sekolah. Dalam hal ini, peningkatan produktivitas dan prestasi kerja dapat dilakukan dengan meningkatkan perilaku manusia di tempat kerja melalui aplikasi konsep dan teknik manajemen personalia modern.

Menurut Mulyasa, Manajemen tenaga kependidikan atau manajemen personalia pendidikan bertujuan untuk mendayagunakan tenaga kependidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal, namun tetap dalam kondisi yang menyenangkan.²⁴ Sehubungan dengan itu, fungsi personalia yang harus dilaksanakan pimpinan, adalah menarik, mengembangkan, menggaji, dan memotivasi personil guna mencapai tujuan sistem, membantu anggota mencapai posisi dan standar perilaku, memaksimalkan perkembangan karier tenaga kependidikan, serta menyelaraskan tujuan individu dan organisasi.

Dari beberapa kutipan di atas dapatlah disimpulkan bahwa manajemen tenaga kependidikan merupakan keseluruhan proses

²⁴ Mulyasa, (2004), *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

pengelolaan terhadap pendidik dan kependidikan sehingga tenaga pendidik dan kependidikan memiliki kompetensi dan kualifikasi yang sesuai dengan tuntutan kerja mereka secara profesional.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif, organisasi harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi memenangkan persaingan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.²⁵

Menurut kotler dalam sampara lukman yang dikutip oleh sinambela: ”pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”, selanjutnya “pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin, dan menyediakan kepuasan pelanggan”²⁶

2. Bentuk – Bentuk Pelayanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan, 3) layanan dengan perbuatan.

a. Layanan Lisan

²⁵ Dompot Dhuafa, jurnal pendidikan, Vol. 3, No. 1, Mei 2013, h. 1

²⁶ Sinambela, dkk, repormasi pelayanan public,(Jakarta, PT. Bumi A ksara, 2006), h. 4-5

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan administrasi, bidang layanan informasi dan bidang yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, artinya, jika ia menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambang, ia harus menguasai masalah-masalah tambang meskipun pada garis besar saja
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan bagi mereka
- 3) Meski dalam keadaan sepi, tidak boleh bercerita dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas, tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutuskan keasikan cerita

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga segi peranannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang paling harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya

(pengetikan, penandatanganan dan mengirim kepada yang bersangkutan).²⁷

c. Pelayanan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan lisan dan layanan perbuatan sering bergabung. Faktor keberhasilan dalam pelayanan perbuatan ini yaitu:

- 1) Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata-mata
- 2) Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerja harus memiliki keterampilan yang disyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/pelatihan yang sepadan

Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas harus dapat menemui 4 persyaratan pokok, ialah:

- a) Tingkah laku yang sopan
- b) Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan

²⁷Moenir, manajemen pelayanan umum di Indonesia, (jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 190-191.

- c) Waktu penyampaian yang tepat, dan
- d) Keramah tamahan²⁸.

3. Pelayanan Dalam Pendidikan

Dalam era globalisasi dan kompetensi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin kompleks. Tantangan tersebut pada dasarnya merupakan tantangan terhadap sumber daya manusia. Keadaan tersebut harus diantisipasi sejak dini, melalui penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas yang akan menjadi modal sekaligus keberhasilan menghadapi globalisasi tersebut.

Pendidikan merupakan suatu kelembagaan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, kelembagaan pendidikan merupakan struktur yang berjenjang dan terkait satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan yang utuh.

Untuk membentuk citra yang baik terhadap lembaga, dalam rangka menarik calon siswa, maka lembaga harus dapat mengembangkan beberapa upaya dalam konteks pemasaran pendidikan. Ada beberapa pakar dibidang pemasaran telah mengembangkan dimensi kualitas atau faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat para narasumber mengemukakan lima dimensi pokok kualitas layanan, yaitu:

- a. Kehandalan

²⁸ Moenir, manajemen pelayanan umum di Indonesia, (jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 195-197

Kehandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan sesuatu sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Banyak hasil riset menunjukkan bahwa kehandalan biasanya merupakan dimensi terpenting bagi pemberi layanan.

b. Daya Tangkap (*resposiveness*)

Daya tangkap adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Dalam hal ini mereka memberikan tanggapan terhadap keinginan konsumen dengan kemauan untuk membantu/ melayani sesegera mungkin, dan standar yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan tanggapan yang diinginkan konsumen.

c. Jaminan (*Asurance*)

Jaminan kepastian yaitu adanya pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan yang dimiliki para karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan pelanggan atas pelayanannya

d. Kemudahan Akses (*Empaty*)

Empaty adalah adanya rasa perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan melakukan hubungan dan komunikasi dengan pelanggan serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggan

e. Penampilan fisik

Penampilan fisik dimaksudkan bahwa penampilan sarana fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan personalia dan komunikasi yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan.²⁹

4. Konsep Layanan Prima

Layanan prima merupakan bertitik tolak pada memberikan layanan yang terbaik sebagai wujud kepedulian kepada pengguna. Upaya dari memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab yang baik dan terkoordinasi.

Dalam layanan prima terdapat tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pengguna dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu. Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha profit dan non profit. Pelayanan prima sendiri menurut barata didasarkan pada:

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi.

²⁹ Aniek Indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol. 16, No. 1, Maret 2011, h. 25-27

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pengguna. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara efektif berlangsung lama yang ditunjukkan kepada setiap orang.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang yang akan menunjukkan sikap seseorang

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan/pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Memberikan perhatian khusus secara penuh kepada pelanggan maka hubungan kita dengan pelanggan akan menjadi baik.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dimaksud dengan tindakan pelayanan adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditunjukkan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik yang tentunya akan dapat dicapai bila di dalam diri pemberi layanan

terdapat *sense of service attitude* dengan mengedepankan perhatian yang ditunjang oleh kemampuan melayani yang baik.

f. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pengguna sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pengguna

5. Sistem Layanan Prima

Sistem layanan harus memiliki standar yang jelas. Standar pelayanan merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian pelayanan prima sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pengguna layanan untuk memberikan pelayanan prima. Ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan prima yaitu, penyedia layanan, penerima layanan, dan jenis/bentuk layanan.

1) Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada pengguna layanan dalam bentuk penyediaan penyerahan barang dan jasa-jasa.

2) Penerima atau pengguna layanan

Penerima atau pengguna layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pengguna yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

3) Jenis Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna terdiri atas pemberian jasa

4) Kepuasan pengguna

Tujuan utama dalam pemberian pelayanan adalah kepuasan pengguna, untuk itu penyedia dan pemberi jasa harus berupaya untuk memberikan kepuasan.³⁰

D. Penelitian Relevan

Penelitian mengenai pelayanan ketatausahaan peserta didik pada penyelenggaraan pendidikan di SDN 18 Rejang Lebong terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian tersebut. Penelitian yang relevan dengan penelitian tersebut, meliputi:

1. Penelitian Tugas Akhir Skripsi yang dilakukan oleh Siska Florida Kacaribu dengan judul Peranan Tatausaha dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Administrasi pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, bagian tata usaha Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, dimana tugas tersebut adalah melayani sesuatu pekerjaan operatif dengan

³⁰ Deby Julia, "analisis pelayanan prima dengan konsep A6 pada perpustakaan tinggi negeri surabay", skripsi, (surabaya: universitas airlangga, 2015), h. 3-9

menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi, serta untuk melancarkan kehidupan dan perkembangan organisasi dalam suatu keseluruhan. Meskipun demikian, pada implementasinya terdapat beberapa hal yang menjadi kendala dalam melaksanakan pekerjaan ketatausahaan yaitu keterbatasan peralatan dan perlengkapan tata usaha yang tersedia di lembaga serta metode kerja yang diterapkan dinilai kurang baik dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan ketatausahaan di kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Daru Asih dengan judul analisis Faktor Kualitas Layanan Administrasi Akademik dalam Memberikan Kepuasan kepada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik dikategorikan menjadi tiga kelompok besar, yaitu *pertama*, kualitas teknikal berupa fasilitas fisik yang nyaman dan menarik. Hal tersebut diindikasikan dengan ruang pelayanan yang nyaman, tata letak ruang yang baik, penampilan karyawan yang rapi, dan fasilitas fisik lainnya yang menarik. *Kedua* adalah kualitas fungsional, meliputi kinerja karyawan dalam melaksanakan pelayanan dengan baik, benar, tepat waktu, cepat tanggap, tidak berbelit-belit, bersahabat, memberikan kenyamanan, dan selalu menghindari kesalahan. *Ketiga* adalah komitmen karyawan, yaitu memprioritaskan kebutuhan mahasiswa, berperilaku unggul, bersikap ramah, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik. Karyawan dapat

memahami, memprioritaskan, dan memfasilitasi kepentingan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan.

3. Penelitian ilmiah teknik industri yang dilakukan secara berkelompok oleh Muzakiyah, Siti Husna AINU Syukri, dan Ira Setyaningsih dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa. Pada hasil penelitian tersebut disebutkan bahwa pelayanan di bagian tata usaha harus bersahabat, cepat, dan akurat. Hal ini menunjukkan bahwa orientasi layanan di bagian tata usaha harus didasarkan pada kebutuhan mahasiswa. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan ketatausahaan berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa selaku pelanggan jasa ketatausahaan menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Hal tersebut dilihat dari berbagai faktor yang meliputi faktor *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan tata usaha pada tingkat kinerja yang rendah.

4. Umi Fitrianti, Mahasiswi Fakultas Ilmu Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2015 Meneliti Tentang “Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kasihan dan Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Bantul Kabupaten Bantul”.³¹

Berdasarkan penelitian kinerja tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kasihan melaksanakan administrasi kesiswaan

³¹ Umi Fitrianti “Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kasihan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Bantul Kabupaten Bantul” (Yogyakarta : UIN Yogyakarta)

dengan baik sedangkan pelaksanaan administrasi sarana prasarana dan persuratan masih belum maksimal yaitu belum sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah sedangkan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Bantul belum maksimal administrasi siswa, kepegawaian, sarana prasarana dan persuratan.

5. Rahmawati, Mahasiswi Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Malang pada tahun 2008 Meneliti Tentang “Hubungan Motivasi Kerja dengan kinerja Tenaga Administrasi Pendidikan Sekolah pada Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang”.³²

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai hitung sebesar 0,493 (nol koma empat ratus sembilan puluh tiga). Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antar motivasi kerja dengan kinerja Tenaga Administrasi Sekolah pada Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang.

Dari kelima penelitian diatas, adapun perbedaan dengan penelitian penulis adalah dalam penelitian ini lebih fokus membahas kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik dan lokasi penelitian yang berbeda.

³² Rahmawati “*Hubungan Motivasi Kerja dengan kinerja Tenaga Administrasi Pendidikan Sekolah pada Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang*”. (Malang : Universitas Malang : 2008)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, serta menggunakan analisis data hasil penelitian yaitu dengan mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan yang sedang berlangsung atau terjadi dan menganalisis datanya tidak menggunakan perhitungan statistik.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Imam Gunawan penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari perilaku objek yang diamati.³³ Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan tujuan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan berbagai metode.³⁴ Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti pada suatu kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.³⁵ Oleh karena itu, peneliti harus memiliki wawasan dan teori yang luas agar dapat bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi objek yang diteliti agar menjadi lebih jelas.

³³Imam Gunawan, “*Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*”, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016). hal 82

³⁴Lexi J. Moleong, “*Metodelogi Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006). hal 5

³⁵Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2014). hal 9

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi serta tindakan secara holistik, dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian kualitatif adalah suatu strategi inquiry yang menekankan pada pencairan makna, pengertian, konsep, karakteristik, simbol, gejala, ataupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas serta disajikan secara naratif.

Jadi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif baik itu yang bersifat kata-kata tertulis maupun lisan dari subyek yang diamati serta nantinya akan dilaporkan dalam bentuk narasi (pemaparan). Dimana penelitian ini lakukan secara langsung dengan kenyataan di lapangan melalui pengamatan, wawancara serta penelaahan dokumen.

Pada penelitian ini yang diamati manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong. Dilihat dari jenis analisis datanya maka penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

2 Subjek Penelitian

Subjek adalah sebagian objek yang akan diteliti. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa subjek atau informan adalah bagian dari seluruh objek penelitian yang dianggap dapat mewakili yang diteliti. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif maka diperlukan subjek penelitian, dan subjek

tersebut adalah benda hal atau orang tempat data untuk variabel yang dipermasalahkan.³⁶

Maka subjek penelitian ini adalah hal yang penting karena merupakan keseluruhan atau elemen yang akan diteliti. Adapun yang akan menjadi subjek penelitian ini adalah Kepala Sekolah SDN 18 Rejang Lebong, Guru SDN 18 Rejang Lebong berdasarkan hal tersebut informan penelitian adalah seseorang yang dianggap mampu memberikan informasi banyak mengenai subjek yang sedang diteliti. Diantara sekian banyak informan yang memiliki informasi mengenai subjek yang sedang diteliti, ada yang disebut narasumber kunci yaitu seseorang atau beberapa orang yang paling banyak tahu mengenai subjek yang sedang diteliti tersebut.

Objek atau informan penelitian kualitatif menurut Burhan Bungin dalam bukunya penelitian kualitatif dikatakan bahwa objek informan adalah:

“Menjelaskan objek penelitian yang fokus dan lokus penelitian yaitu apa yang menjadi sasaran. Sasaran penelitian tak tergantung pada judul dan topik penelitian, tetapi secara kongrit tergambar dalam rumusan masalah penelitian. Sedangkan informan penelitian adalah subjek yang memahami objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian”.³⁷

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa subjek atau informan adalah bagian dari seluruh objek penelitian yang dianggap dapat mewakili yang

³⁶Ruslam Ahmadi, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2014). hal 91

³⁷H.M Puin Burhan, *Penelitian ualitatif (Komunikasi, Ekono, Kebijakan Repbik , an ilmu sosial)* (Jakarta: Kencana 2008) hal 76

diteliti. Jadi dalam penelitian Kepala Sekolah SDN 18 Rejang Lebong, Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah Guru SDN 18 Rejang Lebong. Apabila data yang diperoleh belum jelas atau dibutuhkan kejelasan yang lebih rinci dan akurat, maka peneliti mengulang kembali sehingga memperoleh hasil atau informasi yang tepat, dan penelitian ini lebih dikenal dengan sebutan pola bola salju (*Snowball Sampling*).

Berdasarkan konsep diatas, maka dalam penelitian ini tidak akan ditentukan banyaknya jumlah informan yang terlibat akan tetapi, banyaknya informan akan ditentukan oleh tingkat kebutuhan dalam memperoleh data, oleh sebab itu informasi yang akan diperoleh diharapkan merupakan informasi yang benar-benar mampu untuk menggambarkan dari permasalahan yang ada pada objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, sampel sumber data yang dikemukakan masih bersifat sementara, namun demikian siapa-siapa yang kemungkinan akan digunakan sebagai sumber data harus dibutuhkan.

3 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di SDN 18 Rejang Lebong, Jln. Sapta Marga, Desa Teladan, Kecamatan Curup Selatan, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Waktu penelitian ini dilakukan selama 3 bulan pada tahun 2023

4 Sumber Data

Dalam penelitian ini sampel sumber data dipilih dan mengutamakan persepektif, artinya mementingkan pandangan inroman, penelitian tidak bisa memaksakan kehendaknya untuk mendapatkan data yang diinginkan. Adapun

yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan yakni dari Kepala Sekolah SDN 18 Rejang Lebong, Guru SDN 18 Rejang Lebong. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara langsung melalui Wawancara secara langsung kepada responden.

5 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengamati secara langsung objek tertentu dengan tujuan memperoleh sejumlah data dan informasi terkait objek tersebut. Metode ini digunakan untuk memperoleh berbagai data dan informasi guna menjawab sejumlah permasalahan dalam penelitian saya yaitu “Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Melayani Peserta Didik di SDN 18 Rejang Lebong”

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi yang tepat dan akurat dari narasumber langsung. Wawancara yang penulis gunakan adalah dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber. Wawancara ini dilakukan kepada kepala sekolah dan guru SDN 18 Rejang Lebong.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, agenda serta foto-foto kegiatan, metode ini digunakan peneliti untuk mendapatkan data-data tentang jumlah karyawan serta hal-hal yang menyangkut keakrutan dalam penelitian serta hal-hal mengenai SDN 18 Rejang Lebong.³⁸

Dalam hal ini peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan permasalahan pada penelitian ini, untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan hasil obeservasi.

6 Analisis Data

Proses analisis data terdiri dari :

1. Analisis sebelum dilapangan

Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder, yang akan ditentukan untuk menentukan fokus penelitian.

2. Analisis data lapangan

a. *Data Reduction*

Data Reduksi adalah kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

b. *Data Display*

Langkah selanjutnya setelah data direduksi dengan melakukan penyajian data yang bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, berhubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

³⁸Suharsimi *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal

c. *Conclusion Drawing*

Conclusion Drawing merupakan langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti yakni dengan menarik kesimpulan awal. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data. Namun, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel

7 Keabsahan Data Penelitian

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas. Kredibilitas penelitian kualitatif merupakan keberhasilan pencapaian maksud dalam mengeksplorasi masalah yang majemuk atau terpercaya terhadap hasil data penelitian. Keabsahan data juga dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang di peroleh. Uji kredibilitas data penelitian dilakukan dengan cara triangulasi.

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Jika peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka peneliti sedang mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data yaitu, mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan dari berbagai sumber data.

Teknik triangulasi merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Susan stainback menyatakan bahwa tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, melainkan untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang ia temukan. Dengan demikian pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi teknik.

Triangulasi teknik merupakan teknik yang digunakan untuk mengecek kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama melalui teknik yang berbeda. Misalnya dalam mengecek data bisa melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Apabila dengan teknik penguji kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti dapat melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data untuk memastikan data mana yang di anggap benar.³⁹

³⁹Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*", hal 65

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif Objek Penelitian

4. Profil Sekolah

Nama Sekolah	:	SD NEGERI 18 REJANG LEBONG
NPSN	:	10700720
Jenjang Pendidikan	:	SD
Status Sekolah	:	Negeri
Alamat Sekolah	:	Jl.Sapta Marga
RT/RW	:	3/0
Kode Pos	:	39125
Kelurahan	:	Desa Teladan
Kecamatan	:	Kec. Curup Selatan
Kabupaten/Kota	:	Kab. Rejang Lebong
Provinsi	:	Prov. Bengkulu
Negara	:	Indonesia
Posisi Geografis	:	-3.4866083 Lintang
		102.5263917 Bujur

5. Data Pelengkap

SK Pendirian Sekolah : 01-01-1963

Tanggal SK Pendirian : 1963-01-01

Status Kepemilikan : Pemerintah Daerah

SK Izin Operasional : 180.381.VII TAHUN 2016

Tgl SK Izin Operasional : 1910-01-01

Kebutuhan Khusus Dilayani :

Nomor Rekening : 0020201419119

Nama Bank : BPD BENGKULU

Cabang KCP/Unit : BPD BENGKULU CABANG
CURUP

Rekening Atas Nama : SDN 18 REJANG LEBONG

MBS : Ya

Memungut Iuran : Tidak

Nominal/Siswa : 0

Nama Wajib Pajak : SDN 03 CURUP SELATAN

NPWP : 001198613327000

6. Kontak Sekolah

Nomor Telepon :

Nomor Fax :

Email : sdn18rejanglebong@gmail.com

Website : http://

7. Data Periodik

Waktu Penyelenggaraan	:	Pagi/6 hari
Bersedia Menerima Bos?	:	Ya
Sertifikat ISO	:	Belum Bersertifikat
Sumber Listrik	:	PLN
Daya Listrik (watt)	:	450
Akses Internet	:	Telkom Speddy
Akses Internet Alternatif	:	Indosat IM3

8. Visi, Misi dan Tujuan Sekolah

a. Visi Sekolah

Membentuk manusia yang berakhlak, beriman dan bertaqwa, berprestasi, cerdas, terampil, berwawasan global serta terwujudnya lingkungan asri dan produktif.

b. Misi

- 1) Menanamkan keyakinan / aqidah melalui pengamalan ajaran agama
- 2) Mengoptimalkan proses pembelajaran dan bimbingan
- 3) Mengembangkan pengetahuan dibidang iptek, bahasa, olahraga, dan seni sesuai dengan bakat, minat, dan potensi siswa.
- 4) Mengoptimalkan perpustakaan dan mengembangkan sumber daya yang ada disekolah dan lingkungan.
- 5) Menjalin kerjasama yang harmonis antara warga sekolah dan lingkungan.

c. Tujuan

- 1) Dapat mengamalkan ajaran agama hasil dari proses belajar mengajar dan kegiatan pembiasaan.
- 2) Menguasai dasar ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai bekal guna melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.
- 3) Menjadi sekolah pelopor dan penggerak di lingkungan masyarakat sekitar.
- 4) Menjadi sekolah yang diminati masyarakat.

9. Keadaan Guru, Siswa dan Sarana Prasarana Sekolah

d. Keadaan Guru

Guru dan siswa juga merupakan penunjang yang penting di sekolah. Guru salah satu faktor yang sangat penting di dalam proses pembelajaran dan sebagai penentu keberhasilan dan kesuksesan terlaksananya pendidikan yang ada di SD Negeri 18 Rejang Lebong, dengan begitu guru dapat dikatakan sebagai orang yang mendidik peserta didik sehingga menjadi orang yang mempunyai ilmu dan berakhlak baik yang bisa bermanfaat terutama bagi dirinya ataupun orang lain.

Terlepas dari itu semua karyawan dapat dikatakan juga sebagai bagian terpenting di lembaga pendidikan yang ada di SD Negeri 18 Rejang Lebong sebagai tenaga administrasi yang penting tugasnya dan fungsinya pada lingkungan Sekolah. Dengan fungsi guna berjalan dengan baiknya proses pendidikan yang tentunya

secara tertib dan teratur, hal ini yang dikenal sehari-hari dengan sebutan tata usaha.

Tabel 4.1
Guru SD NEGERI 18 Rejang Lebong

No	Nama	J K	NIP	Status Kepega waian	Jenis PTK	Gelar
1	Helmidiana	P	196707171986122001	PNS	Kepala Sekolah	S.Pd.SD
2	Bariyah	P	196601011988072001	PNS	Guru Kelas	A.Ma.Pd, S.Pd
3	Elyana	P	196705291988112002	PNS	Guru Kelas	A.Ma.Pd, S.Pd
4	Eri Suryani	P	196404031988112001	PNS	Guru Kelas	A.Ma.Pd, S.Pd
5	Hariani	P	196711261986122001	PNS	Guru Kelas	A.Ma.Pd, S.Pd
6	Iffah Karnasih	P	196509191989032005	PNS	Guru Kelas	A.Ma.Pd, S.Pd
7	Rahmawati	P	197111121992062001	PNS	Guru	A.Ma.Pd,

					Kelas	S.Pd
8	Rinika Padma	P	198405232009032010	PNS	Guru Kelas	A.Ma.Pd, S.Pd
9	Riyadi	L	196412031984091001	PNS	Guru Mapel	A.Ma.Pd
10	Romi Putra Nanggala	L		Guru Honor Sekolah	Guru Kelas	S.Pd
11	Septi Wiranti	P		Guru Honor Sekolah	Guru Mapel	S.Pd
12	Suwarsih	P	196909051992062001	PNS	Guru Kelas	A.Ma.Pd, S.Pd
13	Yuslidar	P	196411111989032008	PNS	Guru Kelas	A.Ma.Pd, S.Pd
14	Zumratul Aini	P		Guru Honor Sekolah	Guru Kelas	S.Pd

(Sumber : SD Negeri 18 Rejang Lebong, 13 Juni 2023)

Jumlah Kepegawaian PNS di SDN 18 Rejang Lebong berjumlah 11 orang dan jumlah guru honor 3 orang

e. Keadaan Siswa

Siswa mengalami perkembangan dari tahun ketahun selalu mengalami peningkatan dengan bertambahnya penduduk dan kesadaran bahwa pendidikan merupakan hal yang sangat penting.

1) Jumlah siswa sesuai dengan jenis kelamin

Tabel 4.2
Jumlah Siswa Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-Laki	Perempuan	Total
135	95	234

2) Jumlah siswa berdasarkan usia

Tabel 4.3
Jumlah Siswa Berdasarkan Usia

Usia	L	P	Total
< 6 tahun	7	8	15
6 - 12 tahun	127	91	218
13 - 15 tahun	1	0	1
16 - 20 tahun	0	0	0
< 20 tahun	0	0	0
Total	135	99	234

3) Jumlah siswa berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 4.4
Jumlah Siswa Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	L	P	Total
Tingkat 1	31	25	56
Tingkat 6	28	23	51
Tingkat 3	23	15	38
Tingkat 5	12	10	22
Tingkat 4	22	13	35
Tingkat 2	19	13	32
Total	135	99	234

f. Sarana/Prasarana

Dalam proses pembelajaran di Sekolah Dasar, yang menjadi salah satu faktor guna tercapainya suatu tujuan dari proses pembelajaran itu sendiri sangatlah ditentukan pada sarana dan prasarana yang ada di Sekolah tersebut. Tentunya hal itu juga berlaku di gedung SD Negeri 18 Rejang Lebong yang sudah tertata dengan baik dan dibangun dengan menggunakan dana dari pemerintah. Adanya gedung ini, kebutuhan tempat atau ruangan didalam proses pembelajaran telah mencukupi dan mampu membuat proses pembelajaran dapat dikatakan cukup berjalan dengan lancar,

hal ini tentunya juga menginginkan perawatan didalam pemakaiannya.

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan informasi yang diperoleh, maka peneliti memaparkan hasil pembahasan kajian Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani murid di SDN 18 Rejang Lebong yang terdiri dari beberapa aspek yaitu:

1) Manajemen kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong dan 2) Kendala dalam menjalankan kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong

1. Manajemen kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong

A. Perencanaan manajemen kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong

1) Perencanaan secara sistematis

Perencanaan sistematis adalah proses yang diatur menurut langkah-langkah tertentu, melibatkan berbagai unsur atau komponen secara terpadu.

2) Perencanaan secara rasional

Teori Perencanaan Rasional mendasarkan pada pandangan menyeluruh mengenai sistem dan berusaha untuk memberikan satu pandangan menyeluruh mengenai semua aspek yang terkait dengan sistem kehidupan maupun yang tidak berkaitan dengan kehidupan.

3) Perencanaan secara ilmiah

Planning atau proses perencanaan dalam fungsi manajemen adalah

tentang bagaimana perusahaan menetapkan tujuan lengkap dengan cara dan strategi untuk mencapainya. Dalam fungsi perencanaan, manajer perlu mengkaji dan mengevaluasi berbagai kemungkinan rencana alternatif sebelum memutuskan suatu tindakan.

Berdasarkan wawancara kepada ibu Helmidiana S.Pd.SD selaku kepala sekolah beliau menyatakan bahwa:

“Perencanaan tata usaha di SDN 18 Rejang Lebong dalam kaitannya dengan peningkatan pelayanan siswa, selalu mempertimbangkan kebutuhan siswa dan pendidikan, terutama dalam mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada, dan juga selalu berusaha memenuhi segala kebutuhan siswa. Mulailah dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan deskripsi pekerjaannya dan serta meningkatkan sarana prasarana dan juga peningkatan kualitas pendidikan di sekolah.”⁴⁰

Perencanaan tata usaha di SDN 18 Rejang Lebong dapat peneliti analisis bahwa, perencanaan manajemen tata usaha yang diterapkan dilakukan dengan bermusyawarah dan terkoordinir oleh ketua tata usaha dengan para guru dan staf sekolah dalam agenda rapat tahunan.

Menurut keterangan ibu Helmidiana S.Pd.SD selaku kepala sekolah beliau menyatakan bahwa:

“ Biasanya pada bagian perencanaan ini saya mengadakan rapat dengan staff tata usaha. tapi sebelum itu , saya juga mengintruksikan kepada Bapak Heri haryanto selaku staff tata usaha untuk melakukan perencanaan kepegawaian dan program terlebih dahulu, baru kemudian saya adakan rapat Tujuannya untuk mengetahui apa yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.”⁴¹

⁴⁰ Wawancara Kepada ibu Helmidiana S.Pd.SD Selaku Kepala sekolah, (Senin, 29 Mei 2023)

⁴¹ Wawancara Kepada ibu Helmidiana S.Pd.SD Selaku Kepala sekolah, (Senin, 29 Mei 2023)

Selanjutnya Bapak Heri haryanto selaku staff Tata Usaha juga menambahkan pernyataan:

“Sebelum melakukan perencanaan, diadakan pengecekan layanan agar dalam merencanakan peningkatan layanan bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Peningkatan layanan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan dalam penyusunan program dan anggaran sekolah. Prosedur dalam peningkatan layanan terdiri dari perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan. Pelaporan pelayanan ialah pengecekan terhadap pelayanan yang sudah diberikan, apabila ada yang tidak sesuai, maka layanan akan dilakukan perbaikan. Kemudian apabila layanan sudah sesuai, maka pengelola tata usaha melaporkan kepada kepala sekolah.”⁴²

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Heri haryanto selaku staff Tata Usaha mengenai perencanaan tata usaha dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong, beliau mengatakan bahwa:

“Kami dalam melakukan perencanaan ketatausahaan sangat teliti, dimana dalam penyusunan program dilakukan dengan baik dan begitupun dalam upaya meningkatkan kinerja staff tata usaha sekolah tentu bukanlah pekerjaan yang mudah yang memerlukan waktu perencanaan yang matang untuk mewujudkannya Selain melakukan hal yang matang agar staff tata usaha meningkat dalam hal melayani murid tidak kalah penting ialah memiliki tenaga kerja yang kompeten dan terpenuhi sarana prasarana yang memadai dan mengoptimalkan sumber daya yang ada. Dan jika staff tata usaha yang berkompeten dalam menyelesaikan tugasnya dan tanggung jawabnya serta sumber daya yang tersedia digunakan dengan sebaik-baiknya, maka staff tata usaha akan bisa lebih baik dalam melayani murid.”⁴³

⁴² Wawancara Kepada Bapak Heri haryanto S.Pd. Selaku staff tata usaha, (Senin, 29 Mei 2023)

⁴³ Wawancara Kepada Bapak Heri haryanto S.Pd. Selaku staff tata usaha, (Senin, 29 Mei 2023)

Berdasarkan dari pernyataan diatas Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan pelayanan siswa di SDN 18 Rejang Lebong dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun sekali, yaitu pengelola bagian tata usaha melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan terhadap pelayanan sekolah yang harus di perbaiki maupun diperbaharui. Perencanaan ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek yang dibutuhkan mulai dari kebutuhan siswa hingga kebutuhan pendidikan, yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada, dan selalu mengupayakan memenuhi segala kebutuhan siswa.

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antara kepala sekolah dan staff tata usaha terjalin dengan baik. Begitu pula dengan perencanaan pengelolaan yang sudah dilakukan oleh di SDN 18 Rejang Lebong juga dilakukan dengan baik. Di mana dalam perencanaan , kepala sekolah bersama-sama dengan pegawai lainnya mengadakan rapat dan selanjutnya melakukan penyusunan program kerja sesuai dengan *job description* masing masing.⁴⁴

B. Pengorganisasian manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong

- 1) Mengetahui dengan jelas tujuan yang hendak dicapai
Deskripsi pekerjaan yang harus dioperasikan dalam aktivitas tertentu
- 2) Klasifikasi aktivitas dalam kesatuan yang praktis

⁴⁴ Observasi SDN 18 Rejang Lebong, (Senin, 29 mei 2023)

3) Memberikan rumusan yang realistis mengenai kewajiban yang hendak diselesaikan, sarana dan prasarana fisik, serta lingkungan yang diperlukan untuk setiap aktivitas atau kesatuan aktivitas yang hendak dioperasikan.

Pada tahap pengorganisaian sekolah SDN 18 Rejang Lebong melakukan penyusunan struktur terlebih dahulu. Struktur merupakan bagian terpenting dalam proses berkembangnya sistem tata usaha di sebuah organisasi. Stuktur oraganisasi yang baik akan menghasilkan kerja yang tepat sasaran.

Berdasarkan wawancara kepada ibu Helmidiana S.Pd.SD selaku kepala sekolah beliau menyatakan bahwa:

“Organisasi manajemen di SDN 18 Rejang Lebong adalah dengan membagi pekerjaan sesuai dengan kemampuan mereka, yang kemudian membentuk struktur organisasi dimana saya sebagai kepala sekolah, kemudian staff tata usaha dan pegawai lainnya. Jadi kalau ada laporan pertanggung jawaban nanti saat evaluasi akan lebih jelas karena sudah ada struktur organisasi yang disesuaikan dengan kompetensi masing-masing pegawai.”⁴⁵

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak Heri haryanto selaku staff Tata Usaha, ia mengungkapkan bahwa:

“Mengenai pengorganisasi tata usaha yang berkaitan dengan pembagian kerja yang dilaksanakan di SDN 18 Rejang Lebong, telah ditetapkan struktur organisasi sesuai dengan keahlian staf, seperti saya sendiri disini diberikan wewenang oleh kepala sekolah sebagai staff tata usaha dalam melayani kebutuhan murid, menulis surat resmi cuti guru, mengajukan kenaikan pangkat guru, mutasi guru dli.”⁴⁶

Pada penyusunan rincian tugas menurut penuturan kepala

⁴⁵ Wawancara Kepada ibu Helmidiana S.Pd.SD Selaku Kepala sekolah, (Senin, 29 Mei 2023)

⁴⁶ Wawancara Kepada Bapak Heri haryanto S.Pd. Selaku staff tata usaha, (Senin, 29 Mei 2023)

sekolah, ia menjelaskan bahwa untuk mengurangi penggunaan sumber daya secara berlebihan dalam suatu organisasi atau lembaga maka setiap pekerjaan harus dibagi rata. Struktur organisasi yang disusun harus dipertimbangkan dan diselaraskan dengan sumber daya yang ada, dimana setiap posisi dari staf tata usaha diatur dengan kejelasan wewenang dan tanggung jawab sesuai bidang masing-masing jabatan sehingga mereka tahu kepada siapa ia harus menerima perintah dan kepada siapa ia harus bertanggung jawab.

Dari hasil dalam pengorganisasian ada yang memimpin dan ada yang dipimpin. Kepala sekolah sebagai pimpinan tertinggi lembaga pendidikan berwenang mengatur sistem kerja bawahannya. Sistem kerja yang telah terbentuk kemudian disusun dalam bentuk fisik berupa struktur organisasi, yang berguna untuk menjelaskan *job description* staf tata usaha. Dengan adanya struktur organisasi ini juga dapat mempermudah setiap staf tata usaha dalam meningkatkan kinerjanya serta untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman tugas antar staf.⁴⁷

C. Komunikasi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong

1) Pembentukan pesan

Proses terbentuknya komunikasi dapat terjadi apabila terdapat interaksi dan terjadi penyampaian pesan untuk mewujudkan motif komunikasi. Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator

⁴⁷ Observasi SDN 18 Rejang Lebong, (Senin, 29 mei 2023)

menyampaikan pesan kepada komunikan, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikator.

2) Penyampaian pesan

komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, keterampilan dan sebagainya melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu.

3) Penerimaan pesan

Penerimaan Pesan adalah teori yang menekankan pada peran pembaca atau khalayak dalam menerima pesan, bukan pada peran pengirim pesan. Pemaknaan pesan bergantung pada latar belakang budaya dan pengalaman hidup khalayak itu sendiri.

4) Pengelolaan pesan

Pengelolaan pesan bertujuan memperluas wawasan dan menambah kesadaran khalayak umum. Dengan proses yang bersifat difusi, sederhana, jelas, penggunaan jargon populer. Dengan menyederhanakan yang topik yang sulit menjadi lebih mudah dimengerti.

Berdasarkan wawancara kepada Bapak Heri haryanto selaku staff Tata Usaha, ia mengungkapkan bahwa:

“ Cara saya melakukan komunikasi dengan murid, berbicara lembut dengan intonasi tetapi tegas, sopan, santun. Kemudian berbicara dengan bahasa yang yang mudah dipahami dengan nada suara yang pelan agar murid dapat memahami apa yang saya sampaikan”⁴⁸

⁴⁸ Wawancara Kepada Bapak Heri haryanto S.Pd. Selaku staff tata usaha, (Senin, 29 Mei 2023)

Berkomunikasi dengan murid tidak dianjurkan untuk menggunakan kata-kata yang rumit dan panjang agar murid dapat memahami apa yang disampaikan oleh staff supaya tidak menimbulkan kesalah pahaman jika kata-kata yang digunakan terlalu rumit.

Hal ini juga dinyatakan oleh ibu Helmidiana S.Pd.SD selaku kepala sekolah, ia mengungkapkan bahwa:

“Sikap staff tata usaha di SDN 18 Rejang Lebong ini Alhamdulillah sangat sopan, santun, ramah dan melayani dengan baik sesuai kebutuhan, namun kadang tidak begitu maksimal mungkin karena banyaknya kerja yang ia kerjakan sendiri”.⁴⁹

Ketika kita berinteraksi dengan orang lain maka kita harus berbicara dengan pelan, tidak perlu keras-keras, dan tidak terburu-buru. Hal ini agar orang lain mengerti dan memahami apa yang menjadi maksud dan tujuan kita berkomunikasi.

Komunikasi yang baik itu harus mampu menyampaikan inti pembicaraan secara antusias dan sopan, berkomunikasi dalam melayani murid kita diuntut untuk bisa menjaga kesopan dalam berbicara, bersikap menghargai dan mampu membantu kebutuhan murid dalam membuat kebutuhan murid

Berdasarkan wawancara kepada Bapak Heri haryanto selaku staff Tata Usaha, ia mengungkapkan bahwa:

⁴⁹ Wawancara Kepada ibu Helmidiana S.Pd.SD Selaku Kepala sekolah, (Senin, 29 Mei 2023)

“Ketika murid meminta bantuan saya selalu melayani keperluan murid yang datang ke ruangan. Tentunya gaya bahasa yang digunakan sangat mempengaruhi kepuasan murid. Karena setiap murid bermacam-macam pola pikir dan pengetahuannya.”⁵⁰

Hal ini juga dinyatakan oleh ibu Helmidiana S.Pd.SD selaku kepala sekolah, ia mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya staff disini sudah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan, menyampaikan bahasa dengan tutur kata yang bagus, tidak bertele-tele dan langsung mengerjakanya”⁵¹

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilakukan pada tanggal 29 mei 2023 dapat ditarik kesimpulan bahwasanya komunikasi staff tata usaha dimata kepala sekolah sudah sangat baik atau memuaskan karena murid merasa puas atas komunikasi yang digunakan staff ketika bertransaksi dengan murid. Adapun komunikasi yang digunakan, yaitu Berbicara yang lembut dengan intonasi, selalu bersikap tegas, berbicara dengan bahasa yang mudah dipahami dengan nada suara yang pelan, dan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Indonesia dengan jelas.⁵²

D. Evaluasi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong

1) Tepat waktu

Indikator pertama dalam penilaian kinerja adalah tepat waktu. Indikator ini banyak digunakan oleh perusahaan dengan tenggat waktu atau deadline

⁵⁰ Wawancara Kepada Bapak Heri haryanto S.Pd. Selaku staff tata usaha, (Senin, 29 Mei 2023)

⁵¹ Wawancara Kepada ibu Helmidiana S.Pd.SD Selaku Kepala sekolah, (Senin, 29 Mei 2023)

⁵² Observasi SDN 18 Rejang Lebong, (Senin, 29 mei 2023)

pekerjaan yang tidak bisa dilanggar. Ketepatan waktu dan kecepatan menjadi kunci dan gambaran efisiensi karyawan dalam bekerja. Semakin singkat waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, semakin efisien karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2) Bertanggung jawab

Bertanggung jawab menjadi indikator kinerja karyawan selanjutnya yang tidak kalah penting. Indikator ini menjadi tolok ukur untuk penilaian sikap bertanggung jawab atas peran yang dimiliki karyawan. Indikator kinerja karyawan ini sering digunakan untuk karyawan yang baru bergabung dengan perusahaan.

3) Kuantitas dari hasil pekerjaan

Penilaian kinerja karyawan juga dilakukan berdasarkan tercapainya target dalam kurun waktu tertentu, seperti harian, mingguan, ataupun bulanan. Selanjutnya, target tersebut akan dikonversi dalam ukuran kuantitas, seperti target penjualan. Kuantitas menjadi indikator kinerja karyawan yang umum digunakan karena dianggap lebih mudah untuk dikonversi menjadi angka.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu Helmidiana

S.Pd.SD selaku kepala sekolah beliau menyatakan bahwa:

“Pengawasan adalah proses pengamatan dan suatu kegiatan operasional dan hasil yang dicapai dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya yang terlihat dalam rencana. Dalam kegiatan evaluasi pelayanan tata usaha sekolah yaitu dengan mengawasi atau melihat secara langsung proses pelayanan. Jika tidak memenuhi syarat-syarat tertentu maka evaluasi dilakukan minimal dua kali setiap enam bulan (satu semester) sekali, dengan cara melibatkan para guru dan staf

untuk melaporkan berkaitan dengan layanan yang perlu diperbaiki. Kegiatan evaluasi dengan cara memonitoring secara langsung, jika pelayanan masih banyak dan baik maka akan dilakukan pemeliharaan dan peningkatan, akan tetapi bila ada komplain tentang pelayanan, maka akan dilakukan perubahan dan peningkatan.”⁵³

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepala sekolah selain mengarahkan pelaksanaan pelayanan, juga sebagai pengawas pertama yang melihat apakah perencanaan yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah direalisasikan. atau belum dilakukan setiap hari, bulan atau tahun.⁵⁴

Hal ini juga diperkuat oleh Bapak Heri haryanto selaku staff Tata Usaha, ia mengungkapkan bahwa:

“Evaluasi sebenarnya tidak hanya dilakukan oleh kepala sekolah, tetapi juga oleh diri kita sendiri. kemudian ada poin poinnya itu nanti nanti ada aplikasinya. Aplikasi sekolah dapat mengidentifikasi atau mengetahui sejauh mana aktivitas kita dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab. Meningkatkan kinerja staf tata usaha sangat penting bagi kita sendiri karena misalnya kinerja kita jelek dan tunjangannya kami juga jelek, jadi ada pengawasan program kerja juga dari diri sendiri, jadi kita itu dituntut untuk selalu semangat terus”⁵⁵

Dari sudut pandang oleh Bapak Heri haryanto, terlihat jelas bahwa selain evaluasi yang dilakukan oleh kepala sekolah, para pegawai juga menilai dirinya sendiri, karena untuk setiap tindakan yang dilakukan diberikan poin untuk pelaksanaannya. Aplikasi sekolah dapat

⁵³ Wawancara Kepada ibu Helmidiana S.Pd.SD Selaku Kepala sekolah, (Senin, 29 Mei 2023)

⁵⁴ Observasi SDN 18 Rejang Lebong, (Senin, 29 mei 2023)

⁵⁵ Wawancara Kepada Bapak Heri haryanto S.Pd. Selaku staff tata usaha, (Senin, 29 Mei 2023)

mengidentifikasi atau mengetahui sejauh mana aktivitas kita dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab. Jika prestasi kerja kita kurang baik maka keuntungan yang kita peroleh juga akan berkurang, maka dengan adanya aplikasi ini setiap karyawan harus selalu bekerja semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa program penertiban sekolah berjalan dengan baik, semua staf disiplin dalam bekerja, berdasarkan observasi tersebut staf melaksanakan tugasnya tidak hanya pada saat kepala sekolah melakukan pengawasan. Kepala sekolah memberikan teguran terhadap pegawai yang berkinerja buruk dan memberikan tanggung jawab tambahan kepada pegawai yang tidak disiplin, dan sebaliknya kepala madrasah atau kepala tata usaha memberikan reward, seperti tunjangan lebih, kepada pegawai yang kinerjanya cukup baik.⁵⁶

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, evaluasi tata usaha dalam meningkatkan pelayanan murid di SDN 18 Rejang Lebong dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam enam bulan, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan.⁵⁷

⁵⁶ Observasi SDN 18 Rejang Lebong, (Senin, 29 mei 2023)

⁵⁷ Observasi SDN 18 Rejang Lebong, (Senin, 29 mei 2023)

E. Penilaian manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong

1) Mengkomunikasikan tujuan personal

Tujuan komunikasi antar pribadi adalah membantu seseorang memahami dirinya sendiri dan orang lain. Memahami diri sendiri dan orang lain dapat diperoleh melalui interaksi yang dilakukan dengan orang lain dan bersedia membuka diri atau self-disclosure kepada orang lain.

2) Memotivasi kinerja baik

Dengan motivasi yang baik maka para pegawai akan merasa senang dan bersemangat dalam bekerja sehingga mengakibatkan perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan pada diri organisasi.

3) Memberikan umpan balik konstruktif

Umpan balik konstruktif merupakan perpaduan yang sehat dari pujian atas pencapaian dan saran atas perbaikan. Untuk memberikan umpan balik konstruktif, para manajer harus menguasai seni komunikasi untuk berbicara dengan setiap karyawan. Mereka harus mampu memberikan pujian dalam ukuran yang tepat.

4) Menetapkan tahapan untuk perencanaan pengembangan yang efektif

Secara teoretis dapat dipahami bahwa sebuah perencanaan melalui 4 (empat) tahapan yaitu menetapkan tujuan, membuat rencana tindakan, mengevaluasi kemajuan, dan menilai kinerja secara keseluruhan.

Berdasarkan wawancara kepada Bapak Heri haryanto selaku staff Tata Usaha, ia mengungkapkan bahwa:

“Untuk penilaian tenaga kependidikan secara khusus belum ada, biasanya penilaian kinerja hanya dilakukan secara umum oleh kepala sekolah, dilihat dari absen, ketertiban tenaga kependidikan, kedisiplinan, dan pelaksanaan melayani murid sudah terlaksana dengan lancar atau belum. Namun untuk guru sudah ada evaluasi kinerja dan berkala setiap tahun, karena guru memang jelas diamati di kelas, dan mempunyai jam mengajar tersendiri”⁵⁸

Berikut ditambahkan oleh ibu Rahmawati selaku guru, beliau mengatakan:

“Penilaian kinerja dilakukan satu tahun sekali. Penilaiannya dilakukan dengan cara kepala sekolah memanggil satu per satu tenaga kependidikan di ruangannya. Tenaga kependidikan menunjukkan hasil program kerja, dan kepala sekolah bertanya tentang program-program kerja apa saja yang sudah terlaksana, dan belum. Lalu setelah itu kepala sekolah yang melakukan penilaian kinerja pegawai”⁵⁹.

Penilaian kinerja dilakukan untuk meningkatkan program kerja yang telah terlaksana agar bisa lebih maksimal lagi kedepannya.

Dari hasil wawancara peneliti diatas di SDN 18 Rejang Lebong belum ada penilaian kinerja secara khusus untuk tenaga kependidikan. Dalam sistem penilaian kinerja, kepala sekolah yang langsung memberikan penilaian kepada tenaga kependidikan yang bersangkutan yaitu dengan cara tenaga kependidikan dipanggil satu per satu ke ruangan kepala sekolah dan menunjukkan hasil program kerja yang telah dijalankan, lalu kepala sekolah memberikan penilaian langsung kepada

⁵⁸ Wawancara Kepada Bapak Heri haryanto S.Pd. Selaku staff tata usaha, (Senin, 29 Mei 2023)

⁵⁹ Wawancara Kepada ibu Rahmawati S.Pd. Selaku guru, (Senin, 29 Mei 2023)

tenaga kependidikan.⁶⁰

2. Kendala manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong

Pelayanan ketatausahaan peserta didik yang mengalami hambatan, tidak menutup kemungkinan bahwa peserta didik kehilangan kesempatan untuk mendapatkan hak sebagai peserta didik. Peserta didik dapat mengalami hambatan mana kala akan melakukan aktivitas belajar selama menempuh pendidikan di SDN 18 Rejang Lebong. Kendala pada pelayanan ketatausahaan peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong sebagaimana diungkapkan oleh staff tata usaha sekolah Bapak Heri haryanto :

“Pegawai TU belum memadai, kalau sekolah lain ada yang sampai 2-3 orang tapi kalau disini hanya ada saya sendiri sebagai pegawai honorer tanpa ada yang PNS jadi semua kebutuhan murid, guru, dan kepala sekolah dalam surat menyurat semuanya saya yang tangani sendiri”⁶¹

Berdasarkan pernyataan staff tata usaha sekolah di SDN 18 Rejang Lebong kendala yang dihadapi staff disana adalah kurangnya tenaga kependidikan, Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu Helmidiana S.Pd.SD selaku kepala sekolah beliau menyatakan bahwa:

“Mengenai banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan oleh TU sementara jumlah pegawai yang terbatas, jadi kalau ada siswa yang menghendaki layanan misalnya untuk dibuatkan surat menyurat menjadi tidak dapat terlayani dengan maksimal karena terdapat pekerjaan lain yang harus segera diselesaikan sementara jumlah

⁶⁰ Observasi SDN 18 Rejang Lebong, (Senin, 29 mei 2023)

⁶¹ Wawancara Kepada Bapak Heri haryanto S.Pd. Selaku staff tata usaha, (Senin, 29 Mei 2023)

pegawai terbatas”⁶²

Selain melakukan tanya jawab secara langsung dengan pelaksana pelayanan ketatausahaan peserta didik, peneliti juga melakukan pengamatan di lapangan mengenai kendala pada pelayanan ketatausahaan peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa saat pelayanan ketatausahaan dilaksanakan, siswa tidak secara langsung mendapatkan apa yang dibutuhkan, melainkan harus menunggu pada waktu yang lain. Hal tersebut dikarenakan petugas sedang mengerjakan tugas yang lain sehingga tidak secara langsung dapat menangani permintaan siswa.

Pemaparan hasil pernyataan dan hasil pengamatan lapangan di atas menunjukkan bahwa kendala pelayanan ketatausahaan peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong yaitu jumlah pegawai tata usaha sekolah sebagai pihak yang bertugas memberikan pelayanan belum memadai.⁶³

C. Pembahasan

Berdasarkan analisis data yang berhasil peneliti peroleh dari metode observasi dan wawancara, yang berkaitan dengan fokus penelitian tentang Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong yaitu disajikan pembahasan temuan penelitian

⁶² Wawancara Kepada ibu Helmidiana S.Pd.SD Selaku Kepala sekolah, (Senin, 29 Mei 2023)

⁶³ Observasi SDN 18 Rejang Lebong, (Senin, 29 mei 2023)

berdasarkan urutan fokus sebagai berikut:

1. Manajemen kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong

8 Perencanaan manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong

Berdasarkan paparan data di atas maka temuan penelitian pada fokus pertama tentang perencanaan Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong yaitu kepala sekolah dalam perencanaan tata usaha yang dilakukan kepala sekolah adalah dengan menganalisis pegawai.

Sebelum menganalisis pegawai kepala sekolah menganalisis pekerjaan dan jabatan agar nanti yang diberi tanggung jawab dapat melaksanakan dengan baik. Hal ini secara teoritik sesuai dengan yang ada di dalam bukunya Triton PB yang mengatakan bahwa tata usaha merupakan bagian dari tenaga kependidikan. Perencanaan dalam tata usaha yaitu perencanaan pegawai untuk menentukan kebutuhan pegawai, baik secara kuantitatif maupun kualitatif untuk sekarang dan masa depan. Sebelum menyusun rencana kerja perlu dilakukan analisis pekerjaan dan analisis jabatan.⁶⁴

Kegiatan manajemen yang baik tentu diawali dengan suatu perencanaan yang matang dan baik. Supaya dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Perencanaan merupakan suatu proses memikirkan dan menetapkan

⁶⁴ Triton PB, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Perspektif Partnership dan Kolektivitas*, (Yogyakarta : Tugu Publisher, 2007), 42

kegiatan-kegiatan atau program-program yang akan dilakukan di masa datang untuk mencapai tujuan tertentu.

Perencanaan tata usaha di SDN 18 Rejang Lebong mengedepankan perencanaan dan melihat kebutuhan yang ada. Baik kebutuhan pelanggan/siswa maupun pendidikan dan juga melakukan pemeriksaan atau pengecekan atas proses pelayanan yang telah lalu, serta menambahnya sesuai kebutuhan di sekolah tersebut.

Perencanaan tata usaha yang ada di SDN 18 Rejang Lebong dapat peneliti analisis bahwa perencanaan manajemen tata usaha yang diterapkan dilakukan dengan bermusyawarah dan terkoordinir oleh pengelola tata usaha. Musyawarah yang diadakan membahas tentang analisis pekerjaan tata usaha.

Peneliti melihat dalam tahap perencanaan di SDN 18 Rejang Lebong sudah memperhatikan beberapa aspek yang menurut Ibrahim tersebut adalah sebagaimana berikut ini:

- a. Apa yang dilakukan
- b. Apa yang harus dilakukan
- c. Kapan dilakukan
- d. Dimana akan dilakukan
- e. Bagaimana melakukan
- f. Apa saja yang diperlukan agar terciptanya tujuan dapat maksimal.⁶⁵

⁶⁵ Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 26

Dari pembahasan di atas, dapat dipahami bahwa pada tahap perencanaan terlebih dahulu dilakukan analisis pekerjaan dan analisis pejabat. Hasil dari dua analisis yang dilakukan disandingkan dengan analisis kebutuhan dan harapan pendidikan dan siswa itu sendiri sebagai dasar melakukan penyusunan perencanaan kerja ketatausahaan sekolah. Hal tersebut diharapkan dapat secara maksimal penyusunan rencana kerja tata usaha, khususnya pelayanan siswa, dengan sistematis dan terarah.

Dilihat dari pendekatannya, tahap perencanaan tata usaha SDN 18 Rejang Lebong memakai pendekatan perkembangan yang menguntungkan (*Profitable Growth Approach*). Perencanaan dengan model pendekatan ini dilakukan dengan menganalisa sarana dan prasarana yang dimiliki, kemudian menghubungkannya dengan kebutuhan masyarakat sehingga akan diketahui kemungkinan-kemungkinan yang mungkin muncul, mencari solusi yang terbaik dan perkembangan yang menguntungkan bagi lembaga pasti akan diperoleh.

9 Pengorganisasian manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong

Berdasarkan paparan data di atas maka temuan penelitian pada fokus pertama tentang pengorganisasian Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong yaitu kepala sekolah menentukan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan sekolah.

Setelah itu kepala sekolah merencanakan dan mengembangkan organisasi agar sekolah lebih baik. Serta kepala sekolah mendelegasikan

pegawai untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah diberikan. Dan semua sumber daya yang ada bisa bekerja sama dengan baik. Hal ini secara teoritik sesuai dengan yang ada di dalam bukunya Ahmadi H Syukron Nafisyang mengatakan bahwa pengorganisasian mencakup: 1). penentuan sumberdaya dan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, 2). proses perancangan dan pengembangan suatu organisasi yang akan dapat membawa hal-hal tersebut ke arah tujuan, 3). Pemberian tugas atau penugasan tanggung jawab tertentu, dan 4). pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugas-tugasnya.⁶⁶

Pada tahap pengorganisaian SDN 18 Rejang Lebong melakukan penyusunan struktur terlebih dahulu. Struktur merupakan bagian terpenting dalam proses berkembangnya sistem tata usaha di sebuah organisasi. Stuktur oraganisasi yang baik akan menghasilkan kerja yang tepat sasaran.

Untuk mencapai kerja yang tepat sasaran, kepala sekolah mencoba memahami *skill* dan dedikasi beberapa individu pelepasana tata usahanya. Individu yang memiliki *skill* dan dedikasi tingga ia pilah sebagai *top manajer* dalam sruktur ketatausaan lembaganya. Individu diberikan taggung jawab sesuaia *skill*nya masing-masing.

Struktur dan wewenang disusun dengan ketentuan kepala sekolah sebagai penanggung jawab dan yang memiliki wewenang tertinggi, kepala

⁶⁶ Ahmadi H Syukron Nafis, *Manajemen Pendidikan*, 29.

TU sebagai kepala pelaksana pelayananan ketatausahaan, dan beberapa guru kelas yang terlibat sebagai individu pendukung terlaksananya pelayanan tersebut.

Proses penyusunan struktur inilah, pembaggian wewenang dan tugas kerja mulai juga disusun. Setiap devisi struktur memiliki tugas dan wewenang masing-masing. Terbentuknya struktur juga secara serta merta dilakukan pembagian tugas pada masing-masing individu pelaksana ketatausahaan .

Pada pembagian tugas ketatausahaan SDN 18 Rejang Lebong, kepala sekolah memperhatikan beberapa hal-hal yang dianggap urgen dalam melakukan pembagian tugas. Sebagaimana yang Surya Dharma yang mengatakan bahwa ada tujuh hal yang diperhatikan (sebagaimana yang telah dibahas dalam kajian teori)⁶⁷, kepala sekolah SDN 18 Rejang Lebong juga demikian. Tetapi, dari ketujuh hal yang dikemukakan oleh Surya Dharma tersebut, ada hal yang paling sangat dominan menjadi pertimbangan kepala sekolah dalam melakukan *organizing* ketatausahaan, yakni keahlian dan dedikasi atau loyalitas yang akan memangku tugas. Dua hal itulah yang lebih dominan menjadi dasar dilakukakan pembagian tugas

Kemudian, setelah dilakukan pembagian tugas untuk meningkatkan mutu kinerja para pegawai ketatausahaan, kepala sekolah memberikan kebebasan bagi setiap devisi untuk merancang program kerja sekreatif

⁶⁷ Surya Dharma, *Pendidikan dan* ., 19.

mungkin. Tentu, dengan berlandaskan pada rencana kerja yang awal telah dirumuskan. Penyusunan rencana kerja tersebut berlandaskan pada hasil analisis pekerjaan dan data yang berisikan kebutuhan pendidikan dan siswa-siswi SDN 18 Rejang Lebong

Adapun rincian susunan kerja dalam meningkatkan mutu pelayanan tata usaha kesiswaan, menurut peneliti, sudah sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Suryosubroto dalam bukunya yang membahas tentang manajemen pendidikan. Sebagaimana rincian pembagaian kerja yang telah disampaikan oleh kepala tata usaha SDN 18 Rejang Lebong, senada dengan penjelasan Suryosubroto yang menjelaskan bahwa kegiatan dalam tata usaha kesiswaan meliputi penerimaan siswa baru sampai pada pencatatan. Hal tersebut jika diperinci adalah sebagaimana berikut ini :

1) Penerimaan murid baru

Penerimaan murid baru merupakan salah satu kegiatan yang pertama dilakukan yang biasanya dengan mengadakan seleksi calon siswa. Pengelolaan siswa baru ini harus dilakukan sedemikian rupa, sehingga kegiatan belajar mengajar sudah dapat dimulai pada hari pertama setiap tahun ajaran baru.

2) Pencatatan siswa dalam buku induk

Siswa yang baru perlu dicatat segera dalam buku besar yang biasa disebut buku induk atau buku pokok. Catatan dalam buku induk harus lengkap meliputi data dan identitas siswa dalam hal ini sebagian data dapat diambil dari formulir pendaftaran. Buku induk merupakan kumpulan

daftar nama murid sepanjang masa dari sekolah itu.

3) Buku klaper

Buku ini berfungsi untuk membantu buku memuat data murid yang penting-penting. Pengisiannya dapat diambil dari buku induk tetapi tidak selengkap buku induk itu. Kegunaan utama buku klaper adalah untuk memudahkan mencari data siswa, apalagi belum diketahui nomor induknya. Hal ini mudah dikemukakan dalam buku klaper karena nama siswa disusun menurut abjad.

4) Tata tertib siswa

Menurut instruksi menteri pendidikan dan kebudayaan NO. 14/U/1974, tata tertib sekolah ialah ketentuan-ketentuan sekolah sehari-hari dan mengundang sanksi terhadap pelanggarnya. Tata tertib siswa adalah bagian dari tata tertib sekolah, disamping itu masih ada tata tertib guru dan tata tertib tenaga administratif. Kewajiban menaati tata tertib sekolah adalah hal yang penting sebab merupakan bagian dari sistem persekolahan dan bukan sekedar sebagai kelengkapan sekolah.

5) Daftar presensi

Daftar presensi atau daftar hadir dimaksudkan untuk mengetahui frekuensi kehadiran murid di sekolah sekaligus untuk mengontrol kerajinan belajar mereka. Daftar hadir ini dibuat sebagai daftar hadir bulanan atau daftar hadir mingguan. Daftar hadir bulanan dicantumkan nama siswa pada sisi yang satu dan tanggal pada sisi yang lain. Dan pada daftar hadir mingguan tekanannya kepada hadir tidaknya murid setiap jam

pelajaran dalam satu minggu.⁶⁸

10 komunikasi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong

Berdasarkan paparan data di atas maka temuan penelitian pada fokus pertama tentang Komunikasi Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong yaitu kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik terjalin dengan baik sesuai aturan yang ada.

Komunikasi adalah proses berbagai makna melalui perilaku verbal (kata-kata) dan perilaku non verbal (tanpa kata-kata). Selagi perilaku dapat dikatakan komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih. Komunikasi terjadi jika setidaknya suatu sumber membangkitkan respons pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau symbol. Sementara komunikasi efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan sama-sama memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan. Oleh karena itu, dalam bahasa asing orang menyebutnya "*the communication is in tune*", yaitu kedua belah pihak yang berkomunikasi sama-sama mengerti apa pesan yang disampaikan.

Keterampilan yang harus dimiliki dalam komunikasi adalah keterampilan mendengarkan dan bertanya. Dalam proses berkomunikasi seseorang harus mampu dan memahaminya dengan baik. Kemudian mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang saling memiliki keterkaitan dan

⁶⁸ Suryosubroto. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 74-85

mengarah pada suatu solusi dan ketenangan untuk masing-masing pihak. Sehingga tujuan utama dalam komunikasi adalah solusi. Komunikasi yang baik sangat dibutuhkan oleh staff tata usaha, sehingga staff tata usaha setidaknya harus menguasai cara berkomunikasi yang baik.

Komunikasi merupakan proses yang rumit. Dalam rangka menyusun strategi komunikasi diperlukan suatu pemikiran dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat. Akan lebih baik jika dalam strategi itu diperhatikan komponen-komponen komunikasi dan faktor-faktor pendukung dan penghambat pada setiap komponen. Kita mulai secara berturut-turut dari komunikasi sebagai sasaran, komunikasi, media, pesan dan komunikator⁶⁹

Berkomunikasi dengan murid tidak dianjurkan untuk menggunakan kata-kata yang rumit dan panjang agar murid dapat memahami apa yang disampaikan oleh staff supaya tidak menimbulkan kesalah pahaman jika kata-kata yang digunakan terlalu rumit.

Sikap baik staff tata usaha dalam berkomunikasi dengan murid di SDN 18 Rejang Lebong sudah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan, menyampaikan bahasa dengan tutur kata yang bagus, tidak bertele-tele dan sopan

⁶⁹ Yuda Ardika Putra, Mahasiswa program studi S1 Ilmu komunikasi, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, universitas Mulawarman, “*Strategi Komunikasi Efektif Customer service PT. Federal International Finance*”, *ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/* Bontang: 2014, h. 3 (Diakses 2 Januari 2014)

11 Evaluasi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong

Berdasarkan paparan data di atas maka temuan penelitian pada fokus pertama tentang perencanaan tata usaha dalam Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong yaitu kepala sekolah mengadakan monitoring rapat.

Setelah itu kepala sekolah mengajak para guru untuk mengevaluasi kegiatan mulai dari perencanaan hingga penggerakan apakah sudah berjalan dengan baik apa belum. Hal ini secara teoritik sesuai dengan yang ada di dalam bukunya Oemar Hamalik yang mengatakan bahwa evaluasi merupakan suatu upaya untuk mengetahui berapa banyak hal-hal yang telah dirasakan oleh siswa dari hal-hal yang telah diberikan oleh petugas ketatausahaan.⁷⁰

Untuk dapat menentukan tercapai dan tidaknya tujuan pelayanan pendidikan perlu dilakukan usaha dan tindakan atau kegiatan untuk menilai hasil pelayanan. Penilaian hasil pelayanan bertujuan untuk melihat kemajuan pelayanan dalam hal meningkatkan mutu pelayanan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian hasil kinerja itu disebut evaluasi. Evaluasi selain berguna untuk mengukur prestasi, juga dapat berfungsi sebagai kegiatan pengawasan pada sebuah kinerja.

Pengawasan adalah proses pengamatan dan pengukuran suatu kegiatan operasional dan hasil yang dicapai dibandingkan dengan standar

⁷⁰ Oemar Hamalik, *Kurikulum dan Pembelajaran*, Cet. 7 (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), 156.

yang telah ditetapkan sebelumnya yang terlihat dalam rencana.⁷¹ Dalam kegiatan evaluasi pelayanan tata usaha sekolah yaitu dengan mengawasi atau melihat secara langsung proses pelayanan. Jika tidak memenuhi syarat-syarat tertentu maka pelayanan tersebut akan di lakukan perbaikan. Kegiatan evaluasi dilakukan minimal dua kali setiap enam bulan (satu semester), dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan layanan yang perlu diperbaiki maupun diperbaharui. Kegiatan evaluasi dengan cara memonitoring secara langsung, jika pelayanan masih layak dan baik maka akan dilakukan pemeliharaan dan peningkatan, akan tetapi bila ada komplain tentang pelayanan, maka akan dilakukan perubahan dan peningkatan.

Perubahan dan peningkatan merupakan kegiatan mengubah dan menambah atau mengurangi berdasarkan pedoman yang berlaku. Perubahan dan peningkatan dilakukan supaya kualitas atau mutu pelayanan tetap terjaga. Dalam setiap kegiatan sedikit banyaknya ada hambatan atau kendala akan tetapi juga ada upaya mengenai hambatan tersebut.

Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kegiatan evaluasi yang dilakukan pihak SDN 18 Rejang Lebong dengan cara yang sistematis mulai dari mengumpulkan guru dan staf, mengumpulkan data pendukung dan menarik kesimpulan terhadap pelayanan yang akan diperbaiki maupun ditingkatkan, hingga pelaporan mengenai pelayanan tersebut.

⁷¹ Ara Hidayat dan Imam Mchali, *Pengelolaan Pendidikan, Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung : Pustaka educa, 2010),27.

12 Penilaian manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong

Berdasarkan paparan data di atas maka temuan penelitian pada fokus pertama tentang Penilaian manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong yaitu kepala sekolah yang langsung memberikan penilaian kepada tenaga kependidikan

Penilaian kinerja atau *performance Appraisal* adalah proses dimana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Penilaian kinerja menjawab pertanyaan, seberapa baik pekerja berkinerja selama periode waktu tertentu. penilaian kinerja adalah suatu metode formal untuk mengukur seberapa baik pekerja individual melakukan pekerjaan dalam hubungan dengan tujuan yang diberikan.

Maksud utama penilaian kinerja yaitu:

- a. mengkomunikasikan tujuan personal,
- b. memotivasi kinerja baik
- c. memberikan umpan balik konstruktif,
- d. menetapkan tahapan untuk perencanaan pengembangan yang efektif

Penilaian kinerja adalah evaluasi sistematis terhadap kinerja karyawan dan untuk memahami kemampuan karyawan tersebut sehingga dapat merencanakan pengembangan karir lebih lanjut bagi karyawan yang bersangkutan

Tujuan dari penilaian kinerja adalah sebagai acuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan sehingga manajemen dapat menentukan orang yang tepat pada posisi pekerjaan yang tepat.

Dari pembahasan di atas, dapat dipahami bahwa pada tahap penilaian kinerja secara khusus untuk tenaga kependidikan. Dalam sistem penilaian kinerja, kepala sekolah yang langsung memberikan penilaian kepada tenaga kependidikan yang bersangkutan yaitu dengan cara tenaga kependidikan dipanggil satu per satu ke ruangan kepala sekolah dan menunjukkan hasil program kerja yang telah dijalankan, lalu kepala sekolah memberikan penilaian langsung kepada tenaga kependidikan.

2. Kendala manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong

Berdasarkan paparan data di atas maka temuan penelitian pada fokus pertama tentang kendala Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong yaitu jumlah pegawai tata usaha sekolah sebagai pihak yang bertugas memberikan pelayanan belum memadai.

Pada pelaksanaan pelayanan ketatausahaan peserta didik SDN 18 Rejang Lebong terdapat kendala petugas tata usaha sekolah dalam memberikan pelayanan ketatausahaan peserta didik. Ketatausahaan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menunjang aktivitas belajar peserta didik. Jadi, jika pelayanan ketatausahaan peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong

terkendala maka peserta didik dapat mengalami hambatan ketika melakukan aktivitas belajar selama menempuh pendidikan di SDN 18 Rejang Lebong.

Pihak yang melakukan pelayanan ketatausahaan peserta didik adalah petugas tata usaha sekolah, terutama pelaksana urusan kesiswaan. Jumlah petugas tata usaha SDN 18 Rejang Lebong tergolong belum memadai. Hal tersebut dikarenakan SDN 18 Rejang Lebong hanya memiliki 1 orang petugas pelaksana urusan administrasi, surat menyurat dan lain lain, Jumlah petugas tata usaha sekolah yang terbatas menyebabkan semua pihak harus dapat memberikan pelayanan ketatausahaan tanpa memandang bidang apa yang menjadi tanggung jawabnya. Petugas tata usaha sekolah merupakan petugas pelayanan ketatausahaan peserta didik, jika ditinjau dari aspek input menurut Aan Komariah dan Cipi Triatna (2006: 2) merupakan input personalia pendidikan. Kendala yang berasal dari personalia dapat dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Dilihat dari segi kuantitas adalah mengenai ketersediaan petugas tata usaha sekolah yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan ketatausahaan peserta didik. Keterbatasan personalia dapat menghambat kinerja pelayanan ketatausahaan peserta didik karena ketika para pegawai sedang memiliki tugas yang lebih darurat maka pelayanan ketatausahaan peserta didik akan tertunda, dengan demikian, murid tidak akan mendapatkan pelayanan ketatausahaan secara maksimal

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan temuan dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

- 1 Manajemen kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong
Perencanaan manajemen yang disusun secara sistematis, rasional, dan dapat dibenarkan secara ilmiah, Pengorganisasian dalam manajemen adalah mengetahui dengan jelas tujuan yang ingin dicapai, klasifikasi aktivitas dalam kesatuan yang praktis, Memberikan rumusan yang realistis mengenai kewajiban yang hendak diselesaikan, sarana dan prasarana fisik, serta lingkungan yang diperlukan untuk setiap aktivitas atau kesatuan aktivitas yang hendak dioperasikan. komunikasi yang digunakan yaitu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang atau diantara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu. Penilaian kinerja diantaranya mengkomunikasikan tujuan personal, memotivasi kinerja baik, memberikan umpan balik konstruktif, menetapkan tahapan untuk perencanaan pengembangan yang efektif.
- 2 Kendala dalam menjalankan kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong adalah kurangnya tenaga kependidikan

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong. maka

dapat diketahui bahwa kendala pada pelayanan ketatausahaan peserta didik yang belum diupayakan solusinya. Oleh sebab itu, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- 1 Penambahan tenaga kependidikan agar dapat menyelesaikan tugas dengan cepat.
- 2 Bagi staff tata usaha lebih meningkatkan lagi kinerjanya agar tidak sering terjadi penundaan dalam menyelesaikan tugas.

DAFTAR PUTAKA

- Aniek Indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 16, No. 1, Maret 2011.
- Ara Hidayat dan Imam Mchali, *Pengelolaan Pendidikan, Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung : Pustaka educa, 2010)
- Bafadal, Ibrahim, *Peningkatan Profesionalisme Guru Sekolah Dasar*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004)
- Buchari Alma, *Pengantar Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Deby Julia, “analisis pelayanan prima dengan konsep A6 pada perpustakaan tinggi negeri surabay”, skripsi, (surabaya: universitas airlangga, 2015)
- Dompot Dhuafa, *jurnal pendidikan*, Vol. 3, No. 1, Mei 2013
- H.M Puin Burhan, *Penelitian ualitatif (Komunikasi, Ekonoi, Kebijakan Repbik , an ilmu sosial)* (Jakarta: Kencana 2008)
- Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)
- Imam Gunawan, “*Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*”, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016)
- Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. (Bandung: Alfabeta CV, 2014)
- John M Ivanchevic, *Perilaku Organisasi dan Manajemen*, edisi ke 7. (Jakarta: Erlangga, 2006)
- Lexi J. Moleong, “*Metodelogi Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006)
- Lijan Poltak Sihambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2017)
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2016)
- M. Ma’ruf Abdullah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2007)
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)

- Moenir, manajemen pelayanan umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- Mulyasa, (2004), *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyasa, (2010), *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Oemar Hamalik, *Kurikulum dan Pembelajaran*, Cet. 7 (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008)
- Rahmawati “*Hubungan Motivasi Kerja dengan kinerja Tenaga Administrasi Pendidikan Sekolah pada Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang*”.(Malang : Universitas Malang : 2008)
- Ruslam Ahmadi, “*Metode Penelitian Kualitatif*”,(Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2014)
- Sinambela, dkk, *repormasi pelayanan public*,(Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2006)
- Siswanto, *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)
- Stephen P Robbin, Timothy A. Judge. “*Perilaku Organisasi Organizational Behavior*”,Edisi 12, (Jakarta: Salemba empat, 2008)
- Sudarwan Danim, dan Khairil , *Profesi Kependidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”,
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Suharsimi *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)
- Suparyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2015)
- Suryosubroto. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. (Jakarta: RinekaCipta, 2010)
- Suwatno dan Donni Juni Priasa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*.(Bandung: Alfabeta Cv, 2013)
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Triton PB, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Perspektif Partnership dan Kolektivitas*,(Yogyakarta : Tugu Publisher, 2007)

- Umi Fitrianti “*Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kasihan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Bantul Kabupaten Bantul*” (Yogyakarta : UIN Yogyakarta)
- Wahyuli, Amiruddin, (2010), *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Citapustaka MediaPerintis.
- Wibowo, *Edisi Kelima Manajemen Kinerja*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2016)
- Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi Kedua* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007)
- Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2012)
- Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Salemba Empat, 2009),
- Yuda Ardika Putra, Mahasiswa program studi S1 Ilmu komunikasi, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, universitas Mulawarman,ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/ Bontang: 2014, (Diakses 2 Januari2014)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS TARBIYAH

Alamat: Jalan DR. A.K. Gani No 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telpn. (0732) 21010
 Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-Mail: admin@iaincurup.ac.id

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH
 Nomor : 260 Tahun 2023

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN 2 DALAM PENULISAN SKRIPSI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Menimbang :

Mengingat :

Memperhatikan :

Menetapkan

Pertama :

- a. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa, perlu ditunjuk dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
- b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahkan tugas sebagai pembimbing I dan II;
1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Negeri Islam Curup;
3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor : 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup;
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 019558/B.11/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2022 - 2026.
6. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor : 3514 Tahun 2016 Tanggal 21 oktober 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi pada Program Sarjana STAIN Curup
7. Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor : 0317 tanggal 13 Mei 2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup.
1. Surat Rekomendasi dari Ketua Prodi MPI Nomor : B-25/FT.5/PP.00.9/02/2023
2. Berita Acara Seminar Proposal Pada Hari Rabu, 16 November 2022

MEMUTUSKAN :

1. **Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd** NIP. 196508261999031001
2. **Siswanto, M.Pd** NIDN.2023078405

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan II dalam penulisan skripsi mahasiswa :

N A M A : **Siska Putri Desandra**

N I M : **19561037**

JUDUL SKRIPSI : **Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Melayani Murid di SDN 18 Rejang Lebong**

Kedua :

Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;

Ketiga :

Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan konten skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan ;

Keempat :

Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku ;

Kelima :

Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya ;

Keenam :

Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan ;

Ketujuh :

Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku ;

Ditetapkan di Curup,

Pada tanggal 28 Februari 2023

Dekan,



Hamengkubuwono

Tembusan :

1. Rektor
2. Bendahara IAIN Curup;
3. Kabag Akademik kemahasiswaan dan kerjasama;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS TARBIYAH

Alamat : Jalan DR. A.K. Gani No 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telpn.(0732)21010
Fax.(0732) 21010 Homepage [http:// www.iaincurup.ac.id](http://www.iaincurup.ac.id) E-Mail : admin@iainCurupa.id

18 Mei 2023

Nomor : 376 /In.34/FT/PP.00.9/05/2023
Lampiran : Proposal dan Instrumen
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Assalamualaikum Wr.Wb

Dalam rangka penyusunan skripsi S.1 pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Siska Putri Desandra
Nim : 19561037
Fakultas/Prodi : Tarbiyah/Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Melayani Peserta Didik
di SDN 18 Rejang Lebong
Waktu Penelitian : 18 Mei - 18 Agustus 2023
Tempat Penelitian : SDN 18 Rejang Lebong

Mohon kiranya Bapak berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.
Demikian atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih

A.n Dekan
Wakil dekan I

Dr. Sakut Anshori, S.Pd.I.,M,Hum
NIP.1981102 1200604 1 002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor
2. Warek 1
3. Ka. Biro AUAK
4. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan S.Sukowati No.60 ■ Telp. (0732) 24622 Curup

SURAT IZIN

Nomor : 503/241 /IP/DPMPTSP/V/2023

**TENTANG PENELITIAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN REJANG LEBONG**

Dasar :

1. Keputusan Bupati Rejang Lebong Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong
2. Surat dari Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah IAIN Curup Nomor : 376/In.34/FT/PP.00.9/05/2023 tanggal 18 Mei 2023 Hal Rekomendasi Izin Penelitian

Dengan ini mengizinkan, melaksanakan Penelitian kepada :

Nama /TTL : Siska Putri Desandra/ Curup, 12 Juli 2001
NIM : 19561037
Pekerjaan : Mahasiswa
Program Studi/Fakultas : Manajemen Pendidikan Islam (MPI) / Tarbiyah
Judul Proposal Penelitian : Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan dalam Melayani Peserta Didik di SDN 18 Rejang Lebong
Lokasi Penelitian : SD Negeri 18 Rejang Lebong
Waktu Penelitian : 24 Mei 2023 s/d 18 Agustus 2023
Penanggung Jawab : Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah IAIN Curup

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Harus mentaati semua ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.
- b) Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong.
- c) Apabila masa berlaku Izin ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai perpanjangan izin Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- d) Izin ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat Izin ini tidak menaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Izin ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Curup
Pada Tanggal : 24 Mei 2023

Plt Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Rejang Lebong



AGUS / SH
Pembina/ IV.a
NIP. 19780810 200903 1 004

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbangpol Kab. RL
2. Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah IAIN Curup
3. Kepala SD Negeri 18 Rejang Lebong
4. Yang Bersangkutan
5. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH DASAR NEGERI No 18 REJANG LEBONG
 Alamat : Jl. SaptaMargaDesaTeladan 1 Curup Selatan, email : sdn18rejanglebong@gmail.com

SURAT KETERANGAN TELAH SELESAI PENELITIAN
NOMOR : 421.2/47/SDN18RL/DISDIKBUD/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HELMIDIANA, S.Pd
 NIP : 19670717 198612 2 001
 Jabatan : Kepala SD Negeri 18 Rejang Lebong

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : SISKA PUTRI DESANDRA
 NIM : 19561037
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Tarbiyah

Benar-benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul *“Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Melayani Peserta Didik di SDN 18 Rejang Lebong”*. Waktu Penelitian : 29 mei – 12 juni 2023

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipergunakan sebagai mestinya. Atas Perhatiannya di ucapkan Terima Kasih,

Mengetahui
 Kepala Sekolah

HELMIDIANA, S.Pd
 Nip. 19670717 198612 2 001

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Helmidiana S.Pd.SD

Jabatan : Kepala Sekolah

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Siska Putri Desandra

NIM : 19561037

Fakultas : Tarbiyah

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah melaksanakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "*Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani murid di SDN 18 Rejang Lebong*".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 2023

Kepala Sekolah



Helmidiana S.Pd.SD

NIP.196707171986122001

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Heri Haryanto S.Pd

Jabatan : Staff Tata Usaha

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Siska Putri Desandra

NIM : 19561037

Fakultas : Tarbiyah

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah melaksanakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "*Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani murid di SDN 18 Rejang Lebong*".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 2023

Staff Tata Usaha



Heri Haryanto S.Pd

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmawati A.Ma.Pd, S.Pd

Jabatan : Guru Kelas IV

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Siska Putri Desandra

NIM : 19561037

Fakultas : Tarbiyah

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah melaksanakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "*Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani murid di SDN 18 Rejang Lebong*".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 2023

Guru Kelas



Rahmawati A.Ma.Pd, S.Pd

NIP.197111121992062001

KISI-KISI INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

Fokus Penelitian	Indikator	Informan Penelitian	Teknik pengumpulan Data	Kisi-Kisi Pertanyaan
<p>1. Manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani murid di SDN 18 Rejang Lebong</p>	<p>a. Perencanaan b. Pengorganisasian c. Komunikasi d. Evaluasi e. Penilaian f. Kendala</p>	<p>1. Kepala Sekolah 2. Staff TU</p>	<p>1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi</p>	<p>1. Bagaimana perencanaan manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong ?</p> <p>2. Bagaimana pengorganisasian manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong ?</p> <p>3. Bagaimana komunikasi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong ?</p> <p>4. Bagaimana evaluasi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong ?</p> <p>5. Bagaimana penilaian manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam melayani peserta didik di SDN 18 Rejang Lebong ?</p> <p>6. Apa saja kendala dalam menjalankan kinerja tenaga kependidikan di SDN 18 Rejang Lebong ?</p>



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1		Preparasi		
2	15/5/23	Ace Sa		
3		Bab I, II		
4		Revisi Bab I s/d II		
5	12/9/2023	Ace revisi		
6				
7				
8				



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	1/8/23	Perbaikan pd bab I dan dewan penulisan		
2	11/8/23	Perbaikan kata-kata dan Penulisan pd bab 2 dan 3		
3	16/8/23	Ace bab I - II untuk Aparatur penulisan		
4		Perbaikan pd bab 4		
5	23/8/23	Ruang Abstrak dan Perbaikan pd kesimpulan		
6	26/8/23	Perbaikan Abstrak		
7	10/8/23	Perbaikan Kesimpulan dan dewan penulisan		
8	11/8/23	Ace untuk akhir		



Wawancara dengan kepala sekolah



Wawancara dengan staff tata usaha



Wawancara dengan salah satu guru



Tanda tangan surat keterangan telah wawancara oleh kepala sekolah



Tanda tangan surat keterangan telah wawancara oleh staff tata usaha

