

**ANALISIS KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM
LAYANAN PENDIDIKAN**

**Tamimi Mujahid¹, Tengku Darmansah², Aliyyah Putri Azzhara³, Rifda Ramadina⁴, Alfi
Hafifah Habibah⁵**

¹²³⁴⁵Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Corresponding Email : mujahidtamimi8@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas analisis kinerja tata usaha dalam memberikan layanan pendidikan di sekolah. Fokus penelitian adalah pada peran tata usaha dalam administrasi pendidikan, yang meliputi layanan informasi, sarana dan prasarana, administrasi kepegawaian, serta kesejahteraan siswa. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi tenaga tata usaha, termasuk kurangnya kecepatan dan responsivitas dalam memberikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja tata usaha sudah baik, namun masih membutuhkan peningkatan dalam efisiensi dan kecepatan layanan. Rekomendasi mencakup pelatihan tambahan bagi staf tata usaha untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam memenuhi kebutuhan administrasi sekolah secara efektif dan efisien.

Kata Kunci: kinerja tata usaha; administrasi pendidikan; layanan pendidikan; efektivitas; efisiensi.

ABSTRACT

This study analyzes the performance of administrative staff in delivering educational services in schools. The research focuses on the role of administrative staff in educational administration, covering information services, infrastructure, staffing, and student welfare. Using a qualitative method, the study identifies various challenges faced by the administrative team, including a lack of speed and responsiveness in service delivery. The findings indicate that overall performance is satisfactory but requires improvements in efficiency and service responsiveness. Recommendations include additional training for administrative staff to enhance their competence in effectively and efficiently meeting school administrative needs.

Keywords: administrative performance; educational administration; educational services; effectiveness; efficiency.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu pembelajaran akan pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari generasi ke generasi berikutnya melalui sebuah pengajaran, pelatihan serta penelitian. Keberhasilan implementasi pendidikan dalam sebuah lembaga tidak terlepas dari sebuah pengelolaan sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Lembaga pendidikan merupakan sebuah wadah dimana peran manajemen sumber daya manusia (SDM) sangat dibutuhkan demi mencapai tujuan madrasah. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang ada di sekolah banyak menjadi sorotan bagi masyarakat, karena madrasah yang unggul dilihat dari kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Pengelolaan sumber daya dalam lembaga pendidikan perlu didukung oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang berkualitas. Lembaga pendidikan ditunjang oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam menjalankan aktivitas. Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan merupakan sebuah kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dapat mendukung sebuah kegiatan pendidikan agar tetap berjalan secara efektif. Hubungan antara kinerja pendidik dan tenaga kependidikan sangat penting dalam mendukung terlaksananya tugas-tugas suatu kelembagaan organisasi.

Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan harus tetap mengembangkan kemampuannya agar menghasilkan kinerja yang lebih baik dari sebelumnya. Tenaga kependidikan menjadi tenaga administrasi yang menopang secara langsung dalam mengelola layanan pendidikan di sekolah. Menurut Yahya tenaga kependidikan merupakan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan suatu pendidikan yang dapat menghasilkan dan dilakukan dengan sebuah kemahiran, keterampilan, kecakapan tertentu serta didasarkan pada sebuah norma yang berlaku (Ananda, 2018).

Kinerja tenaga kependidikan ditunjukkan melalui tugas melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan suatu keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Fungsi utama tenaga kependidikan yaitu memberikan performa kinerja pendidikan dalam bentuk pelayanan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai suatu tujuan yang ada di dalam lembaga pendidikan, dapat menyediakan dokumen berisi keterangan-keterangan administratif untuk membuat keputusan kelembagaan, serta dapat membantu kelancaran perkembangan layanan pendidikan yang ada di sekolah. Konsep pelayanan yang baik merupakan bagaimana cara seseorang dapat memberikan sebuah kepuasan pelayanan dalam pendidikan, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut dapat memberikan nama baik bagi sebuah lembaga/sekolah. Kepuasan pada sebuah pelayanan dapat menandakan bahwa kinerja seseorang sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan sebelumnya.

Unsur utama yang berperan sangat strategis dalam membantu kelancaran proses pendidikan yang bekerja secara operatif dan berkaitan dengan peserta didik, guru, maupun sekolah adalah tenaga kependidikan. Pemberian layanan yang terbaik, membutuhkan sebuah keahlian yang dapat dipergunakan untuk membantu memecahkan permasalahan-permasalahan yang terjadi, keahlian yang dimiliki haruslah sesuai dengan keahlian masing-masing dan sesuai dengan di mana seseorang di tempatkan, sehingga akan menciptakan suatu kinerja yang baik. Akan tetapi, suatu kinerja tidak akan berjalan dengan efektif tanpa didasari dengan keahlian yang dimiliki, karena pada saat seseorang membutuhkan informasi yang sangat urgent dan pemberi layanan tidak memiliki keahlian yang handal dalam bidangnya akan menyebabkan penerima layanan akan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan.

Salah satunya terlihat dari cara kinerja sebuah lembaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam sebuah lingkungan lembaga atau sekolah tersebut. Oleh karena itu, pada bagian staf tata usaha harus menunjukkan sebuah kinerja yang lebih dengan cara memberikan sebuah pelayanan yang baik dalam bidang tata usaha dan administrasi (Fadlan, 2015). Kinerja tenaga pendidikan sangat penting dalam lembaga pendidikan dan ini akan memiliki dampak bagi tenaga kependidikan agar dapat memiliki suatu kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Oleh karena itu, tenaga kependidikan dapat mengembangkan kemampuannya agar dapat menghasilkan sebuah kinerja yang lebih

baik dari sebelumnya. Kinerja merupakan suatu hasil yang diperoleh dari seseorang atau pekerja setelah dia melakukan sesuatu dalam hal pekerjaannya (Kurnaeli, 2018).

Kualitas sekolah sangat didukung oleh kinerja tenaga kependidikan yang berada dalam pengelolaan tata usaha sekolah. Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa tata usaha sekolah merupakan ujung tombak layanan pendidikan pada suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung memberikan layanan baik secara internal maupun eksternal. Kinerja tata usaha dapat mengoptimalkan dengan baik dalam pemberian layanan kepada siswa yang ada dalam sebuah lembaga tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggambarkan proses yang dilalui oleh peneliti dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data sehingga dapat memperoleh temuan penelitian. Secara umum, uraian ini meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan pengolahan data, instrument pengumpulan data serta teknik analisis data.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut dengan metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah. Setiap penelitian yang dilakukan tentunya menggunakan beberapa teknik dan instrumen yang satu dengan yang lainnya saling menguatkan agar data yang diperoleh dari lapangan ben ar-benar valid dan otentik. Data adalah merupakan rekaman atau gambaran atau keterangan suatu hal atau fakta, apabila data tersebut di olah maka akan menghasilkan suatu informasi. Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang paling penting dalam melakukan sebuah penelitian karena tujuan dari pada penelitian tersebut yaitu medapatka sebuah data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Tata Usaha

1. Pengertian Kinerja

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi penilaian tentang kinerja sangat penting. Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan merupakan salah satu tolak ukur dalam suatu kinerja individu, maka kinerja individu akan berdampak pada sebuah perusahaan atau organisasi. Untuk mencapai kinerja yang baik bukanlah suatu hal yang mudah karena hal tersebut dapat disebabkan oleh banyaknya aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kinerja seorang pegawai. Istilah kinerja berdasarkan pandangan Anwar Prabu Mangkunegara di mana kata kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang memiliki arti prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja dapat diartikan juga sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Prabu, 2011).

Menurut (Moeherino, 2014), pengertian kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran tujuan, visi dan misi organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu jika tanpa tujuan dan target yang telah ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.

Sedangkan menurut Mangkunegara yang dikutip oleh (Teguh & Rosidah, 2003) didalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia mendefinisikan kinerja adalah sebagai hasil kerja orang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawabnya yang diberikan kepadanya dalam suatu kurun waktu yang ditetapkan. Definisi lain, menjelaskan bahwa kinerja merupakan catatan yang dihasilkan dari fungsi pegawai atau kegiatan yang dilakukan pegawai selama periode waktu tertentu.

Bertolak dari pandangan Mangkunegara diatas, kinerja menurut Indra Bastian dalam buku (Fahmi, 2016) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi

organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi (strategic planning) suatu lembaga atau organisasi.

Whitemore secara sederhana mengemukakan dalam buku Teori Kinerja dan Pengukurannya bahwa kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang. Kinerja merupakan suatu perbuatan, suatu prestasi atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui keterampilan yang nyata (Uno & Lamatenggo, 2012).

Menurut Amstron dan Baron yang dikutip dari Jurnal tentang Penilaian Kinerja dan Komitmen Dalam Etika Pemerintahan, mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu (Ponijan, 2012).

Pandangan lain juga dikemukakan Wilson, kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*) (Wilson, 2012).

McDaniel dalam Hamjah B. Uno memandang bahwa kinerja adalah interaksi antara kemampuan seseorang dengan motivasinya. Maka dapat ditegaskan bahwa kinerja merupakan penjumlahan antara kemampuan dan motivasi kerja yang dimiliki seseorang (Uno & Lamatenggo, 2012). Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja. Maka berdasarkan beberapa pengertian kinerja menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

Suatu kinerja mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tanggungjawabnya sehingga dapat mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan strategic planning (skema strategi) suatu lembaga atau organisasi.

Dengan begitu kinerja dipandang sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Kinerja pegawai secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan didalam suatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Pengertian Tata Usaha

Tata usaha adalah bagian dari unit penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Dalam hal ini tata usaha secara sistematis merupakan bagian manajemen, yaitu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya meliputi membantu proses belajar mengajar, kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, infrastruktur sekolah, keuangan dan sebagainya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Berdasarkan struktur organisasi, tata usaha terbagi dalam beberapa sub bagian yang mana setiap sub bagian memiliki rincian tugasnya masing-masing.

Ditinjau dari asal katanya : "Tata Usaha" terdiri dari dua kata yaitu "Tata" dan "Usaha", masing-masing memiliki pengertian, tata adalah suatu peraturan yang harus ditaati. Sedangkan usaha adalah energy atau tenaga yang dikeluarkan untuk tercapainya suatu maksud dan tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tata usaha ialah penyelenggaraan tulis menulis (Keuangan dan sebagainya) di perusahaan negara dan sebagainya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Jurnal Rufqotuz Zakhroh, dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan istilah Tata Usaha ialah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan penata usaha ialah orang-orang yang menyelenggarakan tata usaha (Zakhroh, 2020). Dikutip oleh IG. Wursanto, R. Soebroto dalam bukunya yang berjudul Pokok-pokok Pengertian Ilmu Tata Usaha memberikan pengertian bahwa tata usaha berarti "tata untuk usaha". Tata artinya atur, ditata sama dengan diatur, menata berarti mengatur. Kemudian secara lengkap beliau memberikan suatu pengertian bahwa tata usaha ialah suatu kegiatan pembuatan dan pengurusan warkat dalam rangkaian pelaksanaan pekerjaan pokok (operatif) (Wursanto, 1998).

Sedangkan menurut Hadari dalam buku Administrasi Pendidikan, Kegiatan tata usaha disebut juga dengan Office Administrasion yang berarti administrasi perkantoran, dengan demikian tata usaha bukan sekedar kegiatan tulis menulis saja akan tetapi kegiatan tata usaha menyangkut aspek-aspek penyediaan dan pengaturan tempat kerja serta mencari sistem kerja yang efektif (Nawawi, 1983).

H.M Daryanto berpandangan lain tentang pengertian tata usaha dimana tata usaha, atau sering juga disebut tata laksana, merupakan bagian dari keseluruhan proses administrasi. Dalam bahasa Inggris, ada yang menyebutnya sebagai “*Clerical Work*” atau “*Reporting and Recording System*” atau “*Office Management*”, yaitu semua mekanisme yang dapat membantu, memperlancar, meningkatkan aktivitas dan efisiensi proses administrasi dengan menyediakan segala data dan informasi yang diperlukan, sehingga administrasi tersebut berjalan lancar (Daryanto, 2014).

Pengertian tata usaha menurut pedoman pelayanan tata usaha untuk perguruan tinggi dalam buku H.M Daryanto, Tata Usaha adalah segenap kegiatan mengelolah surat menyurat darim menghimpu, mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan semua yang di perlukan oleh pemimpin organisasi untuk menopang proses pengambilan keputusan. Tata usaha juga merupakan bagian dalam unsur administrasi.

Dilihat dari pengertiannya, kegiatan tata usaha tidak hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat tetapi juga menyangkut semua bahkan keterangan dan informasi yang berwujud warkat. Dengan kata lain, administrasi ketatausahaan adalah suatu kegiatan dari administrasi pendidikan dalam proses pencatatan, penghimpunan, dan pendokumentasian data maupun dokumentasi yang digunakan oleh pemimpin (kepala sekolah) dalam proses pengambilan keputusan dan proses pembuatan laporan program pendidikan di sekolah (Aedi, 2016).

Dalam hal ini berdarkan pendapat para ahli di atas dapat dijelaskan bahwa tata usaha sebagai aktivitas administrasi adalah suatu kegiatan untuk mrngadakan, pencatatan dan penyusunan berkas-berkas secara efektif dan efesien. Administrasi sekolah yang tertib dan teratur sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan pendidikan bagi kepala sekolah dan tenaga administrasi lainnya. Dalam peningkatan kemampuan tersebut akan berdampak sangat baik dalam mutu dan perluasan pendidikan sekolah.

Maka pada dasarnya, tata usaha sekolah merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, memudahkan, atau mengatur semua kegiatan penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Jadi, tata usaha sekolah merupakan kegiatan personalia sekolah yang memiliki tugas membantu kepala sekolah dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan sumber daya pendidikan untuk memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah yang efektif dan efisien. Informasi yang dikelola oleh tata usaha sangat penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Bisa dikatakan semakin lengkap dan akurat suatu data, maka pelayanan yang akan diberikan akan semakin mudah dan pengambilan keputusan semakin tepat. Dengan begitu tata usaha merupakan suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok dalam tugas melayani, mencatat dan mengarsipkan secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.

3. Pengertian Kinerja Tata Usaha

Kinerja tata usaha sekolah sering ditujukan untuk memperlancar proses penyelenggaraan seluruh kegiatan sekolah, diwujudkan berupa pemberian pelayanan kepada siswa, guru/pegawai non guru, Kepala Sekolah dan staf serta semua pihak yang berhubungan dengan sekolah dalam membuat dan apabila memerlukan data dan informasi tertulis. Kinerja tata usaha adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh tata usaha dalam bentuk pemberian layanan pada orang tua siswa dan masyarakat sesuai dengan tanggungjawab dan wewenang masingmasing dalam upaya mencapai visi, misis dan tujuan dari sekolah, serta tercapainya tujuan layanan administrasi sekolah hanya dimungkinkan karena adanya upaya tenaga administrasi yaitu tata usaha (Zakhiroh, 2013).

Menurut H.M Daryanto kinerja tata usaha mempunyai peranan pokok dalam melayani pelaksanaan perkerjaan operatif, menyediakan keterangan-keterangan bagi pemimpin organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat dan kinerja tata usaha harus membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan (Daryanto, 2014).

Kinerja pegawai tata usaha merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang berkaitan dengan urusan pencatatan, pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan, mengirim, menggandakan data dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pemimpin dalam laporan (Linda, 2017). Dapat disimpulkan bahwa kinerja tata usaha adalah hasil kerja yang dicapai oleh tata usaha secara kuantitas dan kualitas sesuai dengan tugas-tugas yang telah ditetapkan.

4. Tugas dan Fungsi Tata Usaha

Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Administrasi tata usaha adalah kegiatan melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi pemimpin.

Dalam suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari bidang administrasi. Maka pelaksanaan tugas administrasi ketatausahaan hanya melakukan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi (kantor, sekolah, organisasi, dan lain-lain) untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi seorang pemimpin. Dapat dikatakan bahwa tugas tata usaha adalah kegiatan atau pekerjaan tulis-menulis, catat mencatat, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang dilakukan oleh sejumlah personal dalam ruangan yang penuh dengan meja, kursi serta tumpukan kertas-kertas atau berkas-berkas yang memuat berbagai keterangan. Oleh karena itu, pekerjaan tata usaha harus dapat melakukan banyak pekerjaan dalam waktu yang bersamaan.

Menurut H.M Daryanto, secara lebih terperinci, tata usaha memiliki tiga peran pokok sebagai berikut:

- a. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi.
- b. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- c. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan (Daryanto, 2014).

Tata usaha sekolah merupakan non teaching staff yang bertugas di sekolah dan sering disebut tenaga administrasi sekolah. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah merumuskan bahwa petugas tata usaha sekolah atau tenaga administrasi sekolah adalah :

- a. Kepala Tenaga Administrasi
- b. Pelaksana Urusan Administrasi, yang meliputi Administrasi Kepegawaian, Administrasi Keuangan, Administrasi Sarana Prasarana, Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat, Administrasi Persuratan dan Pengarsipan, Administrasi Kesiswaan, Administrasi Kurikulum.
- c. Petugas Layanan Khusus, yang meliputi Penjaga Sekolah/Madrasah, Tukang Kabun, Tenaga Kebersihan, Pengemudi, dan Pesuruh.

Selain itu dijelaskan juga tentang tugas dari tata usaha yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, menjelaskan bahwa tugas tata usaha terbagi menjadi 7 pokok bagian yang mengelola administrasi di sekolah :

- a. Administrasi Kesiswaan
- b. Administrasi Kepegawaian
- c. Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
- d. Administrasi Keuangan
- e. Administrasi Kurikulum
- f. Administrasi Sarana dan Prasarana
- g. Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

Jika dilihat ada beberapa fungsi tata usaha sekolah Menurut Ary Gunawan, ada tiga fungsi tata usaha/administrasi pendidikan,

- 1) Merencanakan kegiatan-kegiatan yang strategis.
- 2) Mengusahakan pelaksanaannya secara sungguh-sungguh dengan cara-cara yang terarah demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, yang disertai pembinaan demi peningkatan pendidikan.

- 3) Memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia secara efektif dan efisien dalam kegiatan belajar-mengajar.

Fungsi tata usaha adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan.

Adapun menurut Nur Aedi tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sekolah dibagi menjadi sembilan tugas pokok, antara lain:

- a. Tugas pokok urusan administrasi
- b. Tugas pokok bendaharawan sekolah
- c. Tugas pokok urusan inventarisasi dan perlengkapan
- d. Tugas pokok urusan administrasi kepegawaian
- e. Tugas pokok urusan administrasi kesiswaan
- f. Tugas pokok urusan administrasi persuratan
- g. Tugas pokok pengelolaan perpustakaan
- h. Tugas pokok pengelolaan laboratorium
- i. Tugas pokok pembantu/penjaga sekolah (Aedi, 2016).

Maka dari uraian diatas menurut Nur Aedi pada intinya tata usaha memiliki 6 fungsi kegiatan, diantaranya yaitu :

- 1) Menghimpun, merupakan kegiatan untuk mencari data, menyediakan informasi yang belum ada sampai siap untuk digunakan bila diperlukan.
- 2) Mencatat, merupakan suatu kegiatan menghimpun informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga menjadi suatu tulisan yang bisa dibaca, disimpan maupun dikirim. misalnya alat perekam suara,
- 3) Mengolah, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi suatu informasi yang berguna.
- 4) Menggandakan, merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperbanyak dokumen atau data.
- 5) Mengirim, merupakan suatu kegiatan menyampaikan data atau informasi kepada orang lain.
- 6) Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu ditempat dianggap aman.

Dapat disimpulkan Pekerjaan tata usaha merupakan alat bagi manajemen dalam melaksanakan seluruh aktivitas manajerialnya yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan pengambilan keputusan. Adanya fungsi dari tata usaha inilah mampu mewujudkan setiap tujuan yang ingin dicapai oleh lembaga dengan pelayanan yang baik dan membantu bagi pekerja lain untuk meringankan beban kerja secara efektif. Tugas tata usaha bukan hanya meliputi surat-surat saja tetapi semua bahan keterangan atau informasi yang berwujud warkat. Pekerjaan tata usaha meliputi rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja sama.

5. Indikator Keberhasilan Tata Usaha

Indikator kinerja organisasi adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu indikator keberhasilan manajemen sumber daya manusia dapat dipahami dari kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Kinerja pegawai merupakan komponen penting yang dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian organisasi. Dalam hal ini kinerja pegawai tata usaha sekolah dapat dijadikan parameter tingkat kompetensi profesional pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut ini ada beberapa indikator dalam keberhasilan kinerja tata usaha yaitu sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian
 - 1) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga kependidikan
 - 2) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan

- 3) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
 - 4) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
 - 5) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian
 - 6) Menyiapkan format-format kepegawaian
 - 7) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai
 - 8) Menyusun laporan kepegawaian
 - 9) Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian
 - 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian
 - 11) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan
- 1) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal
 - 2) Membantu pimpinan mengatur arus dana
 - 3) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan
 - 4) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan
 - 5) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
- 1) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
 - 2) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana
 - 3) Mengadakan sarana dan prasarana
 - 4) Menginventarisasikan sarana dan prasarana
 - 5) Mendistribusikan sarana dan prasarana
 - 6) Memelihara sarana dan prasarana
 - 7) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana
 - 8) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala
 - 9) Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana
 - 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana
 - 11) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarana dan prasarana
- d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat
- 1) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah
 - 2) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholders*)
 - 3) Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat
 - 4) Mempromosikan sekolah/madrasah
 - 5) Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
 - 6) Melayani tamu sekolah/madrasah
 - 7) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat
 - 8) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat.
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
- 1) Menerapkan peraturan kesekretariatan
 - 2) Melaksanakan program kesekretariatan
 - 3) Mengelola surat masuk dan keluar
 - 4) Membuat konsep surat
 - 5) Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah
 - 6) Menyusutkan surat/dokumen
 - 7) Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - 8) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi perusratan dan pengarsipan
 - 9) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan
- f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
- 1) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
 - 2) Membantu kegiatan masa orientasi
 - 3) Membantu mengatur rasio peserta didik per kelas
 - 4) Mendokumentasikan prestasi akademik dan nonakademik
 - 5) Membuat data statistik peserta didik
 - 6) Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala

- 7) Mendokumentasikan program kerja kesiswaan
 - 8) Mendokumentasikan program pengembangan diri
 - 9) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan
 - 10) Memanfaatkan TIK untuk urusan kesiswaan
- g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum
- 1) Mendokumentasikan standar isi
 - 2) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
 - 3) Mendokumentasikan silabus
 - 4) Menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar
 - 5) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran
 - 6) Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan
 - 7) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah
 - 8) Mendokumentasikan SKL lulusan satuan pendidikan
 - 9) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran
 - 10) Mendokumentasikan kriteria ketuntasan.

Produktivitas kinerja pegawai tata usaha dalam mengelola sekolah dapat dipahami dengan efektivitas dan efisiensi dalam keseluruhan proses pengelolaan pendidikan. Pengelolaan pendidikan dalam sekolah akan melibatkan kerjasama yang terkoordinasi antara kepala sekolah, guru, dan pegawai tata usaha dalam rangka mencapai tujuan pendidikan yang telah direncanakan. Kesimpulan dari indikator keberhasilan tata usaha adalah :

- 1) Melaksanakan administrasi kesiswaan
- 2) Melaksanakan administrasi kepegawaian
- 3) Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
- 4) Melaksanakan administrasi keuangan
- 5) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
- 6) Melaksanakan administrasi kurikulum
- 7) Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat

B. Layanan Pendidikan

1. Pengertian Layanan Pendidikan

Layanan merupakan masalah yang cukup serius bagi para manajer, termasuk manajer dalam pendidikan. Terutama ketika mereka menghendaki peningkatan di segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikan. Terlebih lagi para manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu layanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.

Menurut Marzuki, Layanan adalah sebuah tindakan atau pemberian bantuan yang bermanfaat bagi orang lain sehingga tujuan orang lain dan diri sendiri dapat tercapai dan memuaskan (Mahmud, 2012). Definisi yang sangat simple juga diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, Dalam buku Ratminto & Atik bahwa layanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Ratminto & Septi, 2020).

Sedangkan menurut kasmir layanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui layanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dengan begitu layanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang) (Kasmir, 2010).

Maka layanan memiliki aspek penting untuk menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Agar bisa tampil dalam suasana yang kompetitif, organisasi harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi memenangkan persaingan. Maka kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Maka dari pendapat beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan bentuk tidak berwujud yang menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan pelanggan bisa dalam bentuk interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan

keinginan pelanggan yang menimbulkan kepuasan berdasarkan perbandingan antara persepsi dan harapan mereka dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dalam sebuah lembaga pendidikan, layanan sangat berpengaruh terhadap pengelolaan suatu lembaga.

2. Kualitas Layanan Dalam Pendidikan

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan pada konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang dapat memuaskan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra lembaga pendidikan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi lembaga tersebut.

Menurut (Prihatin, 2011) definisi kualitas layanan pendidikan dapat membantu dalam peningkatan mutu dan juga dapat memenuhi kebutuhan para konsumen. Artinya terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan).

Menurut Tjiptono, kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Goesh dan Devis Kualitas pelayanan adalah: "Suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan" (Putra, 2016).

Dalam dunia pendidikan Indonesia, kualitas layanan bisa dimaknai dengan usaha melakukan pelayanan pendidikan seoptimal, seefektif dan sebaik mungkin kepada pihak internal dan eksternal lembaga pendidikan Indonesia untuk menggapai tujuan pendidikan di Indonesia dan kemajuan pendidikan sehingga mutu pendidikan akan meningkat. Dalam hal tersebut layanan merupakan unsur penting terhadap kualitas dan keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Secara konseptual, pendidikan yang bermutu dapat diindikasikan sebagai layanan pendidikan yang mampu menghasilkan output pendidikan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Keberhasilan suatu jasa layanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya sehingga pelanggan tersebut akan mendapat kepuasan. Dalam pendidikan mutu layanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan.

Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Menurut (Indrawati, 2011) dimensi kualitas atau faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pendidikan berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat para narasumber mengemukakan lima dimensi pokok kualitas layanan pendidikan, yaitu:

1) kehandalan

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

2) 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.

3) 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.

4) 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.

5) Penampilan fisik

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

Dengan demikian layanan pendidikan di sekolah pada dasarnya ditetapkan dan diorganisasikan untuk mempermudah serta memperlancar proses pembelajaran siswa di sekolah. Maka layanan pendidikan harus memberikan layanan kebutuhan kepada siswa untuk menunjang proses kegiatan pembelajaran agar tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

3. Bentuk-Bentuk Layanan Pendidikan

Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang dapat mengelola dan memberikan layanan kepada siswa, guru, kepala sekolah maupun karyawan. Menurut pendapat (Moenir, 2016), Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu: layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, layanan dengan perbuatan.

- a. Layanan lisan. 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.
- b. Layanan tulisan. Layanan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena factor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah maktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikan, penandatngannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
- c. Layanan perbuatan. Layanan ini dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Pendapat lain juga dijelaskan oleh Oteng Sutisna tentang bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah :

- 1) Layanan Murid. Dalam memenuhi segala kebutuhan murid yang berhubungan dengan pelayanan di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil professional sekolah yang dipekerjakan pada system sekolah diantaranya adalah:
 - a) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.
 - b) Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengawasi, memimpin dan mengarahkan personil lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
 - c) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
 - d) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi ada spesialis yang tanggungjawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasihat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut serta koordinasi kegiatan murid.
- 2) Layanan Bantu. Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang dari sekolah, antara lain :
 - a) Pelayanan perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu.
 - b) Pelayanan gedung dan halaman sekolah. Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hali ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang baik.

- c) Pelayanan kesehatan dan keamanan. Tujuan penting di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar (Sutisno, 1998).

Berdasarkan hasil pendapat para ahli, maka layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal maupun eksternal Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalamnya (Seperti yayasan, program studidan unit kegiatan siswa) dan para actor yang ada didalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staff lainnya). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa, pemerintah dan masyarakat umum.

Dengan mengacu pada jenis layanan diatas maka perlu sekali ditetapkan standar pelayanan minimal di bidang pendidikan, yang mana standar pelayanan ini berbeda dengan standar nasional pendidikan. Standar nasional pendidikan mengacu pada komponen/instrument yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pendidikan sedangkan standar pelayanan pendidikan di tekankan pada penyediaan layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pada intinya, dalam melayani seseorang pegawai tata usaha seorang pegawai harus memaksimalkan kinerjanya dalam memberikan sebuah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen serta memperhatikan factor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan deskripsi dan analisis data mengenai analisis kinerja tata usaha dalam memberikan layanan pendidikan. Dalam pemberian layanan pendidikan oleh tata usaha kepada siswa sudah cukup baik, yang meliputi bidang layanan informasi, layanan sarana dan prasarana, layanan administrasi, serta layanan kesejahteraan. Akan tetapi, layanan yang diberikan masih kurang cepat dan tanggap terhadap layanan yang diberikan kepada siswa. Maka berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja tata usaha dalam memberikan layanan pendidikan kesiswaan sudah baik, walaupun masih ditemukan beberapa kendala dalam bekerja. Dengan demikian sekolah perlu memberikan pelatihan kepada tata usaha untuk meningkatkan kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, Nur. 2016. "Manajemen Pendidik dan Tenaga Pendidik". Yogyakarta:Gosyen Publishing.
- Atik Septi Winarsih &, Ratminto. 2020 "Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)". Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cet. XIII.
- Bangun, Wilson. 2012. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Erlangga.
- Daryanto, H, M. 2011. "Administrasi Pendidikan". Jakarta: Rineka Cipta. Cet.8.
- Fadlan, Muhammad. " Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan I IN Purwokerto" Jurnal Kependidikan, 4.1 (2015).
- Indrawati, Aniek. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan". Jurnal Ekonomi Bisnis. Vol. 16, No. 1.
- Kasmir. 2010. "Manajemen Perbankan". Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kurnaeli et.al,. "Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Perguruan Tinggi Di Kabupaten Garut ", Jurnal Wacana Ekonomi, 17.3 (2018).
- Marzuki, Mahmud. 2012. "Manajemen MutuPerguruan Tinggi". Jakart: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moeherino. 2014. "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi". Jakarta:Rajawali Pers. Edisi Revisi.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. Cet. 12.
- Nawawi, Hadari. 1989. "Administrasi Pendidikan". Jakarta: CV Haji Masagung.
- Prihatin, Eka. 2011."Teori Administrasi Pendidikan". Jakarta: Alfabeta.
- Purwanto, Sigit [Http://tata-usaha.blogspot.com/2010/06/pengertian-tatausaha.html?m=1](http://tata-usaha.blogspot.com/2010/06/pengertian-tatausaha.html?m=1) ,
- Putra, HE. 2016. Universitas Medan Area http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/841/5/128320151_file5.pdf.
- Rusyidi, Ananda. "Profesi Pendidikan Dan Tenaga Kependidikan" (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2018).
- Sutisno, Oteng. 1989."Administrasi Pendidikan Dasar Teoritis Untuk Praktek Profesional". Bandung: Angkasa.
- Teguh Ambar dan Rosida. 2015. "Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep, Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik". Yogyakarta: Graha ilmu.
- Uno B. Hamzah dan Nina Lamatenggo. 2012. "Teori Kinerja dan Pengukurannya. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Zakhiroh, Rufqotuz. 2017. "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik". Jurnal Didaktika:Pemikiran Pendidikan. Vol. 19. No.2.