

**KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM
PENGELOLAAN DATA SEKOLAH DI MADRASAH
TSANAWIYAH (MTs) NEGERI 2
BANDAR LAMPUNG**

TESIS

**Diajukan Kepada Program Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Magister
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam**



Oleh

HENI YULIANTI

NPM: 1886131022

**PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN
PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
2020**

**KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM PENGELOLAAN
DATA SEKOLAH DI MADRASAH TSANAWIYAH (MTs)
NEGERI 2 BANDAR LAMPUNG**

**Heni Yulianti
NPM 1886131022**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan memperoleh informasi secara mendalam tentang kinerja tenaga kependidikan dalam pengelolaan data sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung dengan melihat dari: (1) kompetensi tenaga administrasi madrasah; (2) motivasi tenaga administrasi madrasah dan (3) umpan balik sebagai mutu layanan tenaga administrasi madrasah.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Tempat yang menjadi objek penelitian adalah MTs Negeri 2 Bandar Lampung. Waktu penelitian dimulai dari bulan Januari – Maret 2020. Subyek penelitian ini adalah kepala tenaga administrasi madrasah. Informan dalam penelitian ini adalah personil tenaga administrasi madrasah itu sendiri, kepala madrasah, guru, peserta didik, dan masyarakat. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dilakukan secara interaktif yang meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian tentang kinerja tenaga kependidikan dalam pengelolaan data sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung adalah sebagai berikut: (1) kompetensi yang dimiliki setiap personil tenaga administrasi madrasah sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing yang meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi social, kompetensi manajerial, dan kompetensi teknis. meskipun tidak semua kompetensi yang dimiliki pegawai tenaga administrasi madrasah sesuai dengan latar belakang pendidikannya; (2) motivasi yang diberikan oleh kepala madrasah maupun kepala tenaga administrasi kepada setiap personil tenaga administrasi masih belum maksimal terutama kurangnya pantauan dan evaluasi sehingga mempengaruhi kinerja pegawai tenaga administrasi dalam menjalankan tugasnya; (3) umpan balik sebagai mutu layanan yang diberikan tenaga administrasi kepada pelanggan yaitu siswa, seluruh pegawai madrasah, dan masyarakat cukup memuaskan sehingga banyak orang tua yang mempercayakan MTs Negeri 2 Bandar Lampung sebagai sekolah pilihan, baik yang berdomilisi dekat maupun jauh dengan madrasah tersebut.

Kata Kunci : kinerja, tenaga kependidikan, pengelolaan data sekolah

PERFORMANCE OF EDUCATION IN MANAGEMENT OF SCHOOL DATA IN MADRASAH TSANAWIYAH STATE 2 BANDAR LAMPUNG

Heni Yulianti
NPM 1886131022

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of knowing and obtaining information by observation and analyzing the results of interviews about the performance of education staff in managing MTs Negeri 2 Bandar Lampung school data by looking at: (1) the competency of madrasa administration staff; (2) motivation of madrasa administration staff and (3) feedback as the quality of madrasa administration staff service.

This research is a qualitative descriptive study. The place of research was MTs Negeri 2 Bandar Lampung. The time of the study starts from the end of January - March 2020. The subject of this study is the head of madrasa administration staff. The informants in this study were the personnel of the madrasa administration staff themselves, the madrasa headmaster, teachers, students, and the community. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. Test the validity of the data using source and method triangulation. Data analysis techniques used are carried out interactively which includes: data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of research on the performance of education staff in managing school data at MTs Negeri 2 Bandar Lampung are as follows: (1) the competencies possessed by each madrasa administration personnel are in accordance with their respective fields which include personality competencies, social competencies, managerial competencies, and technical competence. although not all competencies possessed by madrasa administrative staff employees in accordance with their educational background; (2) the motivation given by the madrasa head and the head of administrative staff to each administrative personnel is still not optimal, especially the lack of monitoring and evaluation so that it affects the performance of administrative staff in carrying out their duties; (3) feedback as the quality of service provided by administrative staff to customers, namely students, all madrasa staff, and the community is quite excellent so that many parents entrust the MTs Negeri 2 Bandar Lampung as the school of choice, both those who are near or far from the madrasa.

Keywords: performance, education staff, school data management

أداء الهيئة التعليمية في إدارة البيانات المدرسية
بمدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية ٢ بندر لامبونج

حيني يوليانتني

رقم القيد : ١٨٨٦١٣١٠٢٢

ملخص البحث

فإن أهداف الذي سيتم تحقيقها في هذا البحث هو حصول المعرفة والمعلومات باستخدام الملاحظة وتحليل نتائج المقابلة عن أداء الهيئة التعليمية في إدارة البيانات المدرسية بمدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية ٢ بندر لامبونج استنادا إلى : ١- الكفاءة لهيئة الإدارية المدرسية، و ٢- الدافع لهيئة الإدارية المدرسية، و ٣- الملاحظات لهيئة الإدارية المدرسية كجودة الخدمة.

هذا البحث هو البحث الوصفي النوعي. تم إجراء مكان البحث في المدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية ٢ بندر لامبونج. وتم إجراء وقت البحث في الشهر يناير حتى الشهر مارس ٢٠٢٠. مصدر البيانات في هذا البحث هو رئيس الجهاز الإداري المدرسة. والمخبر في هذا البحث هم أعضاء الهيئة الإدارية، و رئيس المدرسة، و المدرس، و الطلاب، و المجتمع حول المدرسة. عند جمع البيانات والمعلومات، يستخدم الباحثة تقنيات النوعية، وهي المقابلة و الملاحظة و الوثيقة. عند تحقيق تصحيح البيانات، يستخدم الباحثة تثليث المصادر و الطرق. وتقنية تحليل البيانات الذي يستخدم الباحثة هي جمع البيانات و عرض البيانات و تقليل البيانات و رسم الإستنتاجات.

نتائج البحث عن أداء الهيئة التعليمية في إدارة البيانات المدرسية بمدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية ٢ بندر لامبونج فهم : ١- الكفاءة لهيئة الإدارية المدرسية ككل أمر جيد، الذي يشتمل على الكفاءة الشخصية و الكفاءة الإجتماعية و الكفاءة الإدارية و الكفاءة التقنية. ولكن ليس كل الكفاءات يناسب بخلفية التعليمية من هيئة الإدارية المدرسية، و ٢- الدافع التي قدمها رئيس المدرسة و كذلك رئيس الجهاز الإدارية المدرسية لكل هيئة الإدارية لا يصل إلى الحد الأقصى، خاصة في نقص المراقبة و التقييم حتى تؤثر على أداء الهيئة الإدارية في قيام واجباتهم، و ٣- تقديم الملاحظات كجودة الخدمة لهيئة الإدارية المدرسية للطلاب و جميع موظفي المدرسة و المجتمع بخدمة جيدة حتى يعهد الكثير من الآباء لأطفالهم إلى المدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية ٢ بندر لامبونج سواء كان قريب أو بعيد من المدرسة.

الكلمات الرئيسية : الأداء، الهيئة التعليمية، إدارة البيانات المدرسية



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul

**KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM
PENGELOLAAN DATA SEKOLAH DI MADRASAH
TSANAWIYAH (MTs) NEGERI 2 BANDAR LAMPUNG**

Nama

HENI YULIANTI

NPM

1886131022

Jenjang Pendidikan

Program Magister

Program Studi

Manajemen Pendidikan Islam

MENYETUJUI

Untuk diajukan pada sidang ujian terbuka
Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Subandi, M.M

NIP. 19630808 199312 1 008

Dr. H. Akmansyah, M.Ag

NIP. 19700318 199803 1 003

Mengetahui,

**Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam
Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung**

Dr. Hj. Yetri, M.Pd

NIP. 1965215 199403 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmaji Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Tesis dengan judul, **"KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM PENGELOLAAN DATA SEKOLAH DI MADRASAH TSANAWIYAH (MTs) NEGERI 2 BANDAR LAMPUNG"** disusun oleh Heni Yulianti, NPM: 1886131022, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, telah diujikan pada sidang Ujian Terbuka Program Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung pada Hari Rabu, 20 Mei 2020, Pukul 10.00 s/d 11.30 WIB di Ruang meet.google.com/enip-foyb-umb.

TIM PENGUJI

Ketua : Prof. Dr. H. Idham Kholid, M.Ag (.....)

Sekretaris : Dr. Hj. Yetri, M.Pd (.....)

Penguji I : Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd (.....)

Penguji II : Dr. H. Subandi, M.M (.....)

Penguji Pendamping : Dr. H. Akmansyah, M.Ag (.....)

Direktur Program Pascasarjana S2
UIN Raden Intan Lampung



Dr. H. Idham Kholid, M.Ag

NPM. 196010201988031005

PERNYATAAN ORISINALITAS/KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

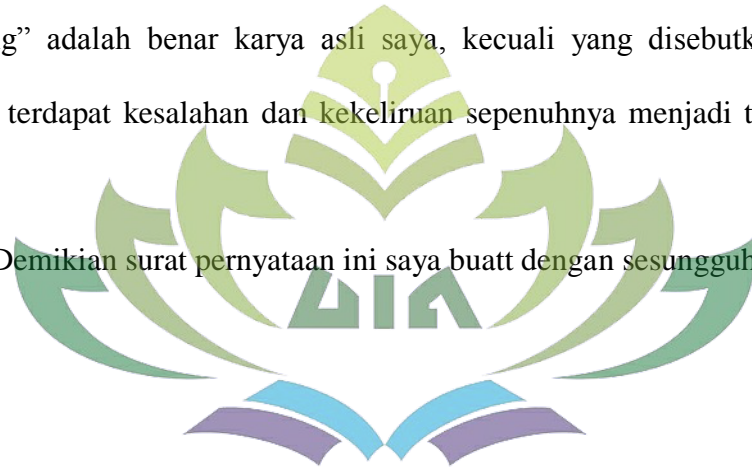
Nama : Heni Yulianti

NPM : 1886131022

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul “Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Pengelolaan Data Sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung” adalah benar karya asli saya, kecuali yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buatt dengan sesungguhnya.



Bandar Lampung, April 2020

Yang menyatakan,

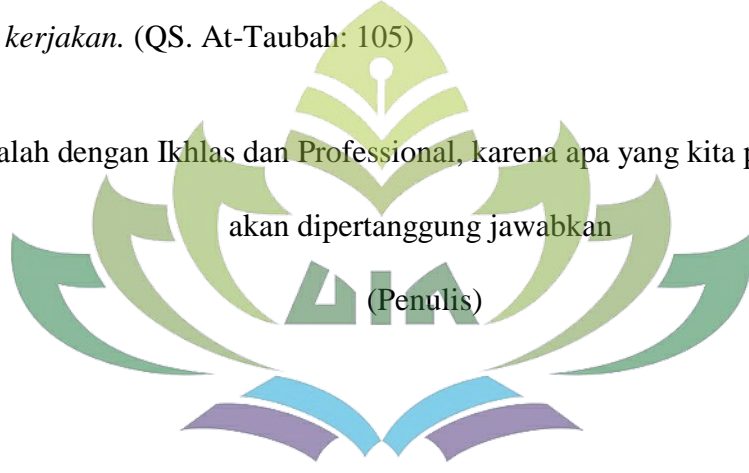
Heni Yulianti
NPM. 1886131022

MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٥﴾

Artinya: *Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (QS. At-Taubah: 105)*

Bekerjalah dengan Ikhlas dan Professional, karena apa yang kita perbuat semua
akan dipertanggung jawabkan
(Penulis)



PERSEMBAHAN

Atas rahmat Allah SWT, saya persembahkan karya berupa Tesis ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Supandi dan Ibu Sudarsih yang tidak pernah mengenal lelah bekerja dari pagi hingga malam demi masa depan anaknya, selalu memberikan nasehat, dukungan dan semangat sampai terselesaikannya menempuh pendidikan Master ini, serta doa yang tak pernah putus yang selalu dilangitkan.
2. Kakak tersayang, Handayani yang selalu mengajarkan dan memberikan arahan dalam membantu penyelesaian Tesis ini.
3. Sahabat-sahabat terdekatku (jeka,diah,septi, lia, lisna) meskipun terpisah jarak mereka juga yang ikut mendoakan, membantu dan selalu memberikan semangat atas pencapaian gelar yang akan diraih.
4. Rekan-rekan kerjaku yang sudah banyak aku repotkan untuk membantu dalam proses penyelesaian penulisan Tesis ini.
5. Teman-temanku angkatan 2018 jurusan Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjan UIN Raden Intan Lampung khususnya untuk kelas C yang kebanyakan dari mereka adalah bunda-bunda PAUD yang selalu semangat, kreatif serta senantiasa bersama-sama memberikan dorongan dan semangat untuk selalu belajar dan berbagi ilmu serta informasi.
6. Tempat penelitianku di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.
7. Almamater kampus UIN Raden Intan Lampung

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah yang senantiasa selalu penulis ucapkan sebagai ungkapan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Kinerja Tenaga Kependidikan dalam Pengelolaan Data Madrasah”. Tesis ini sebagai persyaratan dalam mendapatkan gelar Magister Pendidikan (M.Pd). Sebuah karya yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi diri penulis khususnya dan umumnya bagi seluruh pembaca karya ini.

Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya dari dunia sampai akhirat nanti.

Penulis sadar bahwa sejak awal mulai masuk pada Pascasarjana hingga dalam proses penyelesaian tesis banyak pihak yang telah memberikan bimbingan serta bantuan baik materil dan moral kepada penulis. Maka dengan segala kerendahan hati yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Idham Kholid, M.Ag selaku Direktur Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Dr. Yetri, M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.
4. Bapak Dr. Andi Taher, MA selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung.
5. Bapak Dr. H. Subandi, MM selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan tesis, beliau telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikirannya dalam membantu, membimbing, mendukung dan memberikan arahan kepada penulis sehingga terselesaikannya tesis ini dengan baik.
6. Bapak Dr. H. Akmansyah, M.Ag selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan tesis, beliau telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan

pikirannya dalam membantu, membimbing, mendukung dan memberikan arahan kepada penulis sehingga terselesaikannya tesis ini dengan baik.

7. Bapak Ibu Dewan penguji yang telah memberikan arahan, saran dan bimbingan dalam memperbaiki tesis ini.
8. Seluruh Bapak Ibu dosen pascasarjana UIN Raden Intan Lampung, khususnya dosen yang telah mengampu mata kuliah selama 4 (empat) semester, mudah-mudahan ilmu yang diajarkan kepada kami menjadi amal jariyah dan dapat diterima oleh Allah SWT.
9. Seluruh staf karyawan Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung yang telah membantu semua kebutuhan yang diperlukan selama proses penyelesaian tesis ini.
10. Bapak Tarmadi, S.Pd.,M.Pd selaku kepala madrasah MTs Negeri 2 Bandar Lampung yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian ini.
11. Bapak Ibu guru dan tenaga administrasi madrasah selaku informan/subyek yang telah memberikan informasi (data) yang berhubungan dengan penelitian ini, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
12. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, perhatian, motivasi, nasehat, membesarkan hati, mengajarkan kesabaran dan dukungan baik secara moril maupun materil dalam menempuh studi di perguruan tinggi sampai mendapatkan gelar Master.
13. Sahabat serta teman-teman seangkatan Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung yang saling mendukung, membantu dan memberi semangat demi terselesaikannya tesis ini.

Tidak lupa juga penulis berdoa kepada Allah SWT mudah-mudahan mereka yang turut membantu studi penulis dan kelancaran penelitian tesis ini, baik yang disebut maupun yang tidak disebut namanya dalam kata pengantar ini, semoga Allah membalasnya dan diberikan keberkahan dan kemudahan dalam setiap urusan dalam hidupnya. Penulis juga menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis

harapkan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Bandar Lampung, Mei 2020

Heni Yulianti
Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN TIM PENGUJI	vi
LEMBAR PERNYATAAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus	21
C. Rumusan Masalah	22
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	22
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kinerja Tenaga Kependidikan	
1. Pengertian kinerja	25
2. Standar kinerja	28
3. Sasaran Kinerja	30
4. Faktor yang mempengaruhi kinerja	30
B. Indikator kinerja.....	32
1. Kompetensi Tenaga Kependidikan	36
a. Kompetensi Kepribadian	40
b. Kompetensi Sosial	40
c. Kompetensi Teknis	40
d. Kompetensi Manajerial	40
2. Motivasi Kerja.....	41
a. Teori Motivasi	41
b. Pengertian Motivasi	44
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi	46
d. Hubungan antara motivasi dengan kinerja	48
e. Indikator motivasi	49
3. Umpan Balik dalam Mutu Layanan	53
C. Pengelolaan Data Sekolah	63

D. Penelitian yang Relevan	68
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	72
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	73
C. Sumber Data	74
D. Metode Pengumpulan Data	76
1. Metode Observasi	76
2. Metode Wawancara/Interview.....	77
3. Metode Dokumentasi.....	78
E. Instrumen Penelitian	79
F. Metode Analisis Data	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Latar Belakang Penelitian	81
1. Sejarah Singkat MTs Negeri 2 Bandar Lampung.....	81
2. Visi, Misi, dan Tujuan MTs Negeri 2 Bandar Lampung.....	83
3. Struktur Organisasi MTs Negeri 2 Bandar Lampung.....	85
4. Keadaan Guru dan Tenaga Kepegawaian.....	89
5. Data Siswa	94
6. Sarana dan Prasarana MTs Negeri 2 Bandar Lampung.....	96
7. Program Kelas Unggul	98
B. Hasil Penelitian	101
1. Kompetensi Tenaga Administrasi Madrasah	102
a. Kompetensi kepribadian.....	103
b. Kompetensi social	106
c. Kompetensi teknis.....	108
d. Kompetensi manajerial.....	118
2. Motivasi Tenaga Administrasi Madrasah	126
3. Umpan Balik dalam Mutu Layanan Administrasi	136
C. Pembahasan Hasil Penelitian	155
1. Kompetensi Tenaga Administrasi Madrasah	155
2. Motivasi Tenaga Administrasi Madrasah	158
3. Umpan Balik dalam Mutu Layanan Administrasi	160
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	162
B. Saran	165
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Data Guru MTs Negeri 2 Bandar Lampung	90
Tabel 2.	Data Tenaga Kependidikan MTs Negeri 2 Bandar Lampung	93
Tabel 3.	Data siswa MTs Negeri 2 Bandar Lampung	95
Tabel 4.	Data sarana dan prasarana pembelajaran MTs Negeri 2 Bandar Lampung.....	97
Tabel 5.	Uraian Tugas Tenaga Administrasi Sekolah dalam Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian MTs Negeri 2 Bandar Lampung	109
Tabel 6.	Uraian Tugas Tenaga Administrasi Sekolah dalam Pelaksanaan Administrasi Keuangan MTs Negeri 2 Bandar Lampung	111
Tabel 7.	Uraian Tugas Tenaga Administrasi Sekolah dalam Pelaksanaan Administrasi Hubungan Madrasah dengan Masyarakat MTs Negeri 2 Bandar Lampung	113
Tabel 8.	Uraian Tugas Tenaga Administrasi Sekolah dalam Pelaksanaan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan MTs Negeri 2 Bandar Lampung.....	115
Tabel 9.	Uraian Tugas Tenaga Administrasi Sekolah dalam Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan MTs Negeri 2 Bandar Lampung	116
Tabel 10.	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	137

DAFTAR GAMBAR

Hasil kerja tenaga administrasi kesiswaan	215
Hasil kerja tenaga administrasi kepegawaian	216
Hasil kerja tenaga administrasi hubungan madrasah dengan masyarakat	217
Hasil kerja tenaga administrasi persuratan dan kearsipan	218



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	175
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	176
Lampiran 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	177
Lampiran 4. Pedoman Wawancara	178
Lampiran 5. Pedoman Observasi	188
Lampiran 6. Pedoman Dokumentasi	190
Lampiran 7. Hasil Wawancara.....	192
Lampiran 8. Hasil Observasi.....	211
Lampiran 9. Hasil Dokumentasi	213
Lampiran 10. Dokumen Pendukung	219



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan adalah lembaga atau tempat berlangsungnya proses pendidikan atau belajar mengajar yang dilakukan dengan tujuan untuk mengubah tingkah laku individu menuju ke arah yang lebih baik melalui interaksi dengan lingkungan sekitar.

Menurut Hasbullah, lembaga pendidikan merupakan wadah dimana sebuah proses pendidikan berlangsung yang meliputi segala aspek seperti pendidikan sekolah (formal), pendidikan keluarga (informal), dan pendidikan masyarakat (non formal). Lingkungan pendidikan itu sangat urgen dalam suatu proses pendidikan karena fungsinya sangat menunjang proses belajar mengajar yang tertib dan nyaman.

Jadi, lembaga pendidikan adalah organisasi yang sangat penting dan bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang menjadi anggotanya, termasuk sumber daya para guru dalam hal ini pendidik dan tenaga kependidikan. Guru dan tenaga kependidikan menjadi parameter penting dalam proses penngendalian kelembagaan pendidikan di Sekolah karena kedudukannya yang sangat sentral.

Lebih spesifik lagi bahwa pengertian guru adalah tenaga professional yang dapat menjadikan murid-muridnya mampu merencanakan, menganalisis, dan

menyimpulkan masalah yang dihadapi.¹ Sedangkan tenaga kependidikan merupakan anggota masyarakat yang berusaha mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan dalam UU RI no 20 Tahun 2003, BAB I Pasal 1.

Sekolah Menengah Pertama khususnya MTs Negeri 2 Bandar Lampung merupakan institusi yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Dalam rangka menghasilkan suatu produk lulusan yang berkualitas tentunya dan harus membutuhkan proses yang baik dan berkualitas. Dalam upaya tersebut, tenaga kependidikan sebagai tenaga penunjang administrasi sekolah dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi.

Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah. pada hakikatnya kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi.

Menurut Ma'mur Asmani Jamil, ketatausahaan sekolah adalah ketatausahaan sekolah adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.² Sehingga, tata usaha sekolah

¹Syarifuddin Nurdin dan M Basyiruddin Usman, Guru Profesional Implementasi dan Kurikulum (Jakarta : Ciputat Press, 2003), h. 8.

² Jamal Ma'mur asmani, *Tips Praktis Membangun dan Mengolah Administrasi Sekolah*, (Yogyakarta: Diva Press. 2011), h.19

merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan internal maupun eksternal sekolah. Sehingga, keberadaan tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai salah satu komponen proses pembelajaran, tugas dan fungsi tata usaha tidak dapat dilakukan oleh pendidik, karena pekerjaan tata usaha bersifat administrative yang tunduk pada aturan dan sifatnya khusus.

Berdasarkan lampiran Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008, secara lengkap Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah ini terdiri dari:

1. Kepala Tenaga Administrasi SD/MI/SDLB, Kepala Tenaga Administrasi SMP/MTS/SMPLB, Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB.
2. Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian
3. Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan
4. Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana
5. Pelaksana Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat (Humas)
6. Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
7. Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan
8. Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum.³

Tenaga kependidikan adalah pegawai yang diangkat oleh kepala sekolah untuk membantu memajukan suatu instansi lembaga. Kompetensi yang harus

³Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008

dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah yaitu dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga administrasi sekolah yang sudah diatur pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 tentang Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah. Tenaga administrasi sekolah yang berkompenten juga terkait dengan mutu layanan atau pelayanan prima sehingga dapat menunjang proses pembelajaran yang ada dan pada akhirnya dapat mewujudkan tujuan dari sekolah tersebut. Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 pasal 1 ayat 2 dijelaskan bahwa untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi di sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional.

Berkenaan dengan hal tersebut peranan tenaga administrasi sekolah/madrasah sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasi sekolah/madrasah. Dibutuhkan kompetensi dan keterampilan yang menunjang di bidang administrasi. Keberadaan administrasi sekolah/madrasah dijenjang pendidikan dasar dan menengah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan demi terciptanya sekolah yang bermutu.

Tenaga kependidikan merupakan seluruh komponen yang terdapat dalam instansi atau lembaga pendidikan yang tidak hanya mencakup guru saja melainkan keseluruhan yang berpartisipasi dalam pendidikan. Dilihat dari jabatannya, tenaga kependidikan dibedakan menjadi tiga, yaitu:

- a. Tenaga struktural merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum (pimpinan) yang bertanggung jawab baik

langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan. Seperti, Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah.

- b. Tenaga fungsional Merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan fungsional yaitu jabatan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya mengandalkan keahlian akademis kependidikan, yaitu Guru, Pembimbing, Penyuluh, Pengembangan, Kurikulum dan Teknologi Kependidikan bisa disebut sebagai Operator Sekolah.
- c. Tenaga teknis kependidikan Merupakan tenaga kependidikan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya lebih dituntut kecakapan teknis operasional atau teknis administrative, Yaitu Kesenian Dan Keterampilan Serta Petugas Tata Usaha (TU)

UU RI Nomor 20 Tahun 2003 menjelaskan bahwa pendidikan bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan merupakan bagian dari investasi masa depan, investasi masyarakat sekaligus investasi Negara dalam rangka memajukan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Maka, dalam rangka mencapai tujuan tersebut, pendidikan senantiasa diarahkan untuk menjawab beberapa hal yang berkaitan dengan masalah kebangsaan dan keumatan.

Sekolah sangat berperan aktif dalam dunia pendidikan, kita tahu sendiri bahwa dalam pendidikan itu pasti sangat berhubungan sekali dengan sekolah. Kita tahu pendidikan itu adalah suatu pengetahuan yang harusnya kita dapatkan untuk membuat diri kita semakin maju dan berkembang. Tidak lepas dari sekolah tentu ada tenaga pengajar yang sangat berperan besar terhadap sekolah tersebut. Tidak lain dan tidak bukan itu adalah guru kita sendiri, dan kita tahu bahwa guru

mempunyai peranan yang sangat besar dalam dunia pendidikan tersebut, karena pada dasarnya gurulah yang membuat suatu pendidikan itu menjadi maju dan berkembang. Jika tidak ada guru dalam sekolah maka tidak akan ada orang yang bisa mengajar didalam sekolah itu, sehingga betapa penting dan berharganya guru bagi dunia pendidikan.

Menurut Hasbullah, macam-macam sekolah ditinjau dari segi yang mengusahakan terdiri dari sekolah Negeri dan Swasta. Sekolah negeri yaitu sekolah yang diusahakan oleh pemerintah, baik dari segi pengadaan fasilitas, keuangan, maupun pengadaan tenaga pengajar. Sedangkan, sekolah swasta yaitu sekolah yang diusahakan oleh selain pemerintah, yaitu badan-badan swasta.⁴

Dalam dunia pendidikan, sekolah sangat berperan besar didalamnya. Kita tahu pada zaman dahulu pendidikan di Indonesia tidak terlalu maju hal ini disebabkan oleh tidak adanya sekolah pada saat zaman itu, sehingga pada saat zaman itu Indonesia menjadi Negara yang sering dibodoh-bodohi. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya zaman maka Indonesia pun semakin maju. Hal inilah yang membuat sekolah mempunyai peran yang sangat besar dalam hal pendidikan. Dan tidak mengherankan jika pada saat ini sudah banyak sekolah-sekolah Negeri maupun Swasta yang saling bersaing.

Diikuti oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih memberikan peluang bagi dunia pendidikan untuk terus meningkatkan kualitas serta mencapai tujuan pendidikan. Teknologi komunikasi

⁴Hasbullah, *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo persada, 2008), h.52.

dan informasi merupakan saran yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau menyediakan informasi yang dibutuhkan organisasi dengan akurat dan tanpa menghabiskan banyak waktu sehingga lebih mempercepat kinerja organisasi. Penggunaan teknologi informasi yang diterapkan melalui sistem informasi memberikan kemudahan pada penggunanya. Kemudahan yang diperoleh dalam penggunaan sistem informasi adalah memudahkan pengelolaan data serta melakukan pencarian data berdasarkan kategori yang telah ditentukan.

Dalam Al-Qura'an telah dijelaskan mengenai IPTEK, antara lain dalam QS.

Al-Anbiyya : 30, berbunyi :

أَوَلَمْ يَرِ الَّذِينَ كَفَرُوا أَنَّ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ كَانَتَا رَتْقًا فَفَتَقْنَاهُمَا وَجَعَلْنَا مِنَ
الْمَاءِ كُلِّ شَيْءٍ حَيٍّ أَفَلَا يُؤْمِنُونَ ﴿٣٠﴾

Artinya: “Dan apakah orang-orang yang kafir tidak mengetahui bahwasanya langit dan bumi itu keduanya dahulu adalah suatu yang padu, Kemudian kami pisahkan antara keduanya dan dari air kami jadikan segala sesuatu yang hidup. Maka mengapakah mereka tiada juga beriman?”⁵ (QS. Al-Anbiya: 30)

Sebuah lembaga sekolah dapat berjalan karena adanya konsep manajemen pendidikan. Manajemen pendidikan berkaitan dengan administrasi pendidikan. Pencapaian tujuan pendidikan itu diorganisasikan, dikoordinasi, dan diintegrasikan secara efektif dan semua materi yang diperlukan dapat dimanfaatkan secara efisien. Untuk dapat memanfaatkan sistem informasi dengan efektif dan efisien maka harus diketahui dengan pasti tentang organisasi,

⁵Depag, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, (Bandung: Jumanatul Ali, 2004), h.20

manajemen dan teknologi organisasi yang membentuk sistem. Dalam dunia pendidikan sistem informasi yang terbentuk dalam jaring (Daring) yang terpusat.

Seiring dengan perputaran waktu, lembaga pendidikan selalu dihadapkan dengan berbagai persoalan. Era globalisasi menjadikan persaingan usaha jasa pendidikan yang semakin meningkat. Estafet persoalan yang dihadapi lembaga tentu bisa dilalui dengan baik bila konsisten dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas lulusan yang dihasilkan.

Dalam sebuah lembaga pendidikan menerapkan sistem Total Quality Management (TQM) atau biasa disebut manajemen mutu terpadu yang merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan. Total Quality Management (TQM) merupakan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi dalam lembaga pendidikan.⁶

Hal yang paling krusial dan mendasar yang menjadi ujung tombak bertahan atau berkembangnya lembaga pendidikan adalah kepuasan pelanggan. Maka pelayanan terhadap pelanggan adalah suatu hal yang wajib bagi kelangsungan hidup lembaga pendidikan. Untuk itu, semua diperlukan sumber daya manusia yang bisa diandalkan. Kualitas sumber daya manusia yang berperan merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi lembaga perlu

⁶M.N.Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), h.18

diperhatikan. Penerimaan dan pengelolaan sumber daya manusia harus dijadikan prioritas utama.

Mathis dan Jackson mengatakan, bahwa SDM merupakan suatu rancangan dari berbagai system formal pada sebuah organisasi dengan tujuan memastikan penggunaan dari keahlian manusia secara efektif serta efisien untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan keinginan.⁷

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik lembaga ataupun perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Teori tersebut selaras dengan pendapat yang dikemukakan Subandi, bahwa tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya fikir dan daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsure utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan, tanpa peran aktif SDM tidak berate apa-apa.⁸

Dewasa ini, perkembangan terbaru memandang karyawan atau pegawai bukan sebagai sumber daya belaka melainkan lebih berupa modal atau asset bagi lembaga atau organisasi. Sumber daya manusia merupakan asset hidup lembaga, dimana kegiatan memelihara asset adalah perlakuan yang wajib dilakukan oleh lembaga dan asset hidup lebih memerlukan perlakuan khusus, karena asset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan serta dikembangkan.

⁷Mathis, R.L. & J.H. Jackson, *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h.3

⁸Subandi dan Ahmad Fauzan, *Manajemen Good Corporate Governance Pada Usaha Kecil Dan Menengah Berbasis Sumber Daya Manusia*, Jurnal Akademika Vol.23 No. 01 Januari-Juni 2018, h.182-183

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini pegawai bisa belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi seperti komentar baik atau buruk rekan kerja. Fokus penilaian kinerja adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan. Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja bergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Dengan demikian, kinerja adalah hasil kerja pegawai dalam bekerja dalam jangka waktu tertentu.

Sedangkan kinerja menurut Islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya yang bermutu.⁹

Islam sudah mengajarkan kepada umatnya bahwa kinerja harus dinilai. Dalam Al-Qur'an telah dijelaskan ayat yang rujukan penilaian kinerja itu adalah Surah At-Taubah ayat 105.

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: "Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan

⁹Multitama, *Islamic Business Strategy For Entrepreneurship*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2006), h.

yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan”. (QS. At-Taubah: 105)

Dari ayat tersebut dapat ditafsirkan bahwasannya seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dimana hasil kerja (kinerja) nya akan dilihat dan dinilai tidak hanya oleh manusia saja, tetapi pertanggung jawabannya langsung kepada Allah SWT

Kinerja yang akan dibahas dalam bab ini yaitu kinerja tenaga kependidikan yang merupakan bagian dari kinerja administrative (*administrative performance*). Kinerja ini berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi, termasuk di dalamnya struktur administrative yang mengatur hubungan otoritas wewenang dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan. Selain itu, berkaitan dengan kinerja mekanisme aliran informasi antar unit kerja dalam organisasi.

Menurut Wibowo, terdapat tujuh indikator kinerja pemerintah, dua di antaranya mempunyai peran sangat penting, yaitu tujuan dan motif. Kinerja pemerintah ditentukan oleh tujuan organisasi yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan adanya motif. Tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan. Namun, kinerja memerlukan adanya dukungan sarana, kompetensi, peluang, standar, dan umpan balik. Kaitan di antara ketujuh indikator tersebut digambarkan oleh Hersey, Blanchard, dan Johnson dengan penjelasan seperti berikut:

1) Tujuan (Goal)

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai.

2) Standar (Standart)

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai.

3) Umpan Balik (Feedback)

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kerja, dan pencapaian tujuan.

Umpan balik kinerja dikaitkan dengan mutu layanan yang diberikan kepada pelanggan selaku penerima jasa pendidikan.

4) Alat atau Sarana (Mean)

Alat atau sarana merupakan sumberdaya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.

5) Kompetensi (Competence)

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

6) Motif (Motive)

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

Motif disini penulis kaitkan dengan motivasi yang merupakan suatu alasan atau dorongan bagi seseorang untuk menjadi dasar semangat melakukan sesuatu.

7) Peluang (Opportunity)

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

Ketujuh Indikator kinerja sebagaimana yang telah disebutkan di atas mengandung makna bahwa tujuan bukanlah persyaratan, juga bukan merupakan sebuah keinginan. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai oleh organisasi di masa yang akan datang. Dengan demikian tujuan menunjukkan arah ke mana kinerja harus dilakukan. Namun demikian dalam upaya mencapai tujuan perlu adanya sebuah standar. Tanpa standar, tidak akan dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Standar menjawab pertanyaan tentang kapan sukses atau gagal. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

Selanjutnya, indikator kinerja umpan balik dilakukan sebagai evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja. Sementara itu alat dan sarana akan berguna sebagai pendukung kelancaran pencapaian tujuan. Tanpa alat dan sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Pada indikator kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Seterusnya motivasi menjadikan dorongan bagi karyawan untuk lebih bergairah dalam melakukan pekerjaannya. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintensif.

Indikator yang terakhir adalah peluang berprestasi, dimana pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia. Jika pekerja dihindari karena supervisor tidak percaya terhadap kualitas atau kepuasan konsumen, mereka secara efektif akan dihambat dari kemampuan memenuhi syarat untuk berprestasi.

Dari ketujuh indikator yang telah dijelaskan tersebut penulis menggunakan tiga indikator yang akan dijadikan dasar untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kinerja, yaitu kompetensi, motivasi, dan umpan balik.

Dalam sebuah kinerja seseorang dituntut mempunyai pengetahuan, keterampilan/skill, dan sikap dari suatu profesi. Oleh karena itu, Kompetensi merupakan potensi serta kemampuan yang dimiliki oleh seseorang sebagai dasar karakteristik dan memiliki dorongan yang ada didalam diri manusia sebagai daya penggerak dalam mencapai tujuan dalam meningkatkan kompetensi yang ada dalam dirinya yang disebut dengan motivasi. Kemudian, kinerja diukur dari umpan balik terhadap kepuasan pelanggan atas kompetensi dan motivasi pegawai yang diwujudkan dalam pelayanan yang diberikan.

Sumber daya manusia merupakan kekuatan bagi organisasi untuk mencapai tujuannya, apabila sumber daya manusia tersebut memiliki kompetensi yang handal dan relevan dengan tuntutan pekerjaan yang dikerjakan. Idealnya pengembangan kompetensi individu karyawan harus dilakukan secara seimbang

antara kompetensi intelektual, social dan emosional.¹⁰ Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, meyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Kompetensi menunjukkan pengetahuan, keterampilan dan sikap tertentu dari profesi dalam ciri keahlian tertentu, yang menjadi cirri dari seorang professional.

Menurut Spencer dalam wibowo, beberapa karakteristik kompetensi terdiri dari:

- a) Watak (*Traits*), yaitu membuat seseorang mempunyai sikap perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu, misalnya percaya diri, control diri, dan ketabahan atau daya tahan.
- b) Motif (*motive*), yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
- c) Bawaan (*Self-concept*, yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- d) Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu pada era tertentu.
- e) Keterampilan atau keahlian (*skill*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, baik secara fisik maupun mental.

Sehingga pada akhirnya Spencer dalam wibowo, mengemukakan bahwa apabila diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari di organisasi, karyawan yang kompeten adalah individu yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan syarat pekerjaan sehingga dapat berpartisipasi aktif di tempat kerja.

¹⁰Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h.325

Kompetensi adalah suatu hal yang dikaitkan dengan kemampuan, pengetahuan/wawasan, dan sikap yang dijadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai.

Menurut Permendikbud Nomor 24 Tahun 2008 kompetensi tenaga administrasi sekolah khususnya bagi tenaga kependidikan, yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial.

Dalam buku karangannya Sudirman, kata-kata “motif” diartikan sebagai daya upaya yang mendorong untuk melakukan sesuatu. Motif dapat dikatakan sebagai daya penggerak dari dalam dan di dalam subjek untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi mencapai tujuan. Berawal dari kata-kata “motif” itu, maka motivasi dapat diartikan sebagai daya penggerak yang telah menjadi aktif pada saat-saat tertentu, terutama bila kebutuhan untuk mencapai tujuan sangat dirasakan/mendesak.¹¹

Beberapa ahli mendefinisikan motivasi seperti menurut Hasibuan, motivasi berasal dari kata Latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.¹² Kemudian menurut Danim, motivasi (*motivation*) diartikan sebagai kekuatan, dorongan, kebutuhan, semangat, tekanan, atau

¹¹Sardiman, *Interaksi Motivasi Belajar Mengajar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.73.

¹²Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), h. 141

mekanisme psikologi yang mendorong seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai prestasi tertentu sesuai dengan apa yang dikehendakinya.¹³

Sehingga, teori tersebut sejalan dengan dimensi dan indikator motivasi yang diungkapkan oleh Wibowo, yaitu kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan memperluas pergaulan, dan kebutuhan untuk menguasai suatu pekerjaan. Indikator tersebut yang akan dibahas lebih lanjut di bab selanjutnya yang kemudian menjadi kisi dalam penelitian.

Umpan balik merupakan proses yang penting dalam organisasi. Armstrong, menyatakan bahwa umpan balik terhadap individu mengenai bagaimana mereka bekerja adalah salah satu hal yang penting dalam manajemen kinerja. Umpan balik adalah penyediaan informasi tentang bagaimana kinerja mereka dalam hal hasil, kejadian, insiden kritis, dan perilaku signifikan. Umpan balik bisa menjadi positif jika memberi tahu orang bahwa mereka telah melakukan sesuatu dengan baik, konstruktif jika memberi saran bagaimana melakukan sesuatu dengan lebih baik, dan negative jika mengatakan bahwa mereka telah melakukan sesuatu dengan buruk. Umpan balik memperkuat perilaku efektif dan menunjukkan di mana dan bagaimana perilaku perlu diubah.

Berdasarkan beberapa teori hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa umpan balik (*feedback*) adalah sebuah informasi yang berhubungan dengan kemampuan manajemen dan pekerja untuk semakin meningkatkan kompetensi yang dimiliki oleh manajemen dan pekerja, dalam hal konteks manajerial dalam pengelolaan karyawan untuk menjalankan pekerjaannya. Informasi yang dimiliki

¹³ Sudarwan Danim, *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2012), h.2

adalah berkaitan dengan apa yang sudah dilakukan, bagaimana hasilnya, dan apa yang harus dilakukan untuk memperbaikinya.¹⁴

Apa yang membuat umpan balik efektif dilihat dari intervensi umpan balik lebih mungkin bersifat efektif jika tetap menjaga perhatian karyawan pada sasaran dalam tingkat kinerja tugas. Sebaliknya, umpan balik tidak efektif jika menyebabkan pergeseran focus ke tingkat pribadi. Dengan melihat karakteristik umpan balik yang dimiliki oleh mutu pendidikan, yaitu kinerja, handal, standar tertentu, mampu melayani, dan ketepatannya dalam bekerja.

Adanya umpan balik untuk mewujudkan pelayanan, sekolah harus melakukan pembenahan di setiap aspek, tapi dalam melakukan pembenahan sekolah harus memperhatikan komponen-komponen yang terkait dalam internal sekolah. komponen itu meliputi unsure-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, financial, sarana prasarana, informasi, kurikulum, dan humas. Sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi: input, proses, output dan pelanggan. Ditinjau dari definisi pelayanan yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik atau mesin dan menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini sekolah harus dapat memberikan layanan yang prima kepada siswa sebagai pelanggan sehingga terjadi interaksi langsung.¹⁵ Adapun kualitas layanan ketatausahaan sekolah dapat mempengaruhi produktivitas sekolah.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian di MTs Negeri 2 Bandar Lampung karena lembaga pendidikan tersebut merupakan

¹⁴Iwan, *Business Management Analysis Journal* “Umpan Balik Sistem Pakar Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Multistrada Arah Sarana, TBK”., Vol. 2 No. 1 April 2019

¹⁵Alma, Buchari, *Pemasaran Strategi Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2003), h.44

sekolah islam negeri di Kota Bandar Lampung yang menjadi *trend setter* didalamnya terdapat kelas unggulan yang bermuatan Sains, Bahasa, dan Tahfidzul Qur'an.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 17 Januari 2020, dengan Kepala Tenaga Administrasi Madrasah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung yaitu Bapak Agus Tamam Hamdan, MAB, menyebutkan bahwa jumlah pegawai tenaga administrasi madrasah yang ada berjumlah 21 orang, dengan masing-masing personil memiliki tanggung jawab sebagai kepala tenaga administrasi madrasah, administrasi operator SIMPATIKA, administrasi perpustakaan, bendahara gaji, bendahara Bantuan Operasional Sekolah (BOS), bendahara komite, administrasi surat menyurat, administrasi kepegawaian, administrasi operator EMIS dan administrasi KKM (Kelompok Kerja Madrasah). Tenaga administrasi perpustakaan, tenaga administrasi UKS. Tenaga administrasi yang ada di MTs Negeri 2 Bandar Lampung berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 13 orang dan yang berstatus honorer berjumlah 8 orang dengan kualifikasi pendidikan minimal SMA/Sederajat. Sarana pendukung yang dimiliki sekolah dalam melaksanakan administrasi sekolah yaitu komputer, telepon, presentasi digital, kipas angin, buku-buku administrasi dan layanan internet.

Berawal dari keunggulan yang dimiliki oleh MTs Negeri 2 Bandar Lampung tersebut yaitu pengelolaan data perpustakaan dan UKS yang memperoleh juara tingkat nasional, sehingga peneliti semakin penasaran bagaimana kinerja tenaga kependidikan dalam pengelolaan data tersebut khususnya tenaga administrasi madrasah. Dalam penelitian ini peneliti

menggunakan tiga indicator dalam melihat aspek kinerja tenaga kependidikan dalam pengelolaan data madrasah tersebut yakni kompetensi, motivasi dan umpan balik dalam mutu layanan administrasi.

Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang yang menunjukkan pengetahuan, keterampilan dan sikap tertentu dari profesi dalam ciri keahlian dari seorang professional. Berdasarkan penelitian tidak semua tenaga administrasi madrasah sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya dilihat berdasarkan latar belakang pendidikannya.

Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan penelitian pemberian motivasi atasan terhadap bawahan belum terlaksana secara optimal.

Umpan balik berhubungan langsung dengan kompetensi yang dimiliki dalam kinerja. Umpan balik bisa menjadi positif jika memberi tahu orang bahwa mereka telah melakukan sesuatu dengan baik dan negative jika mengatakan bahwa mereka telah melakukan sesuatu dengan buruk. Berdasarkan penelitian umpan balik dalam mutu layanan tenaga administrasi yang diberikan kepada pelanggannya yaitu siswa, seluruh pegawai yang ada di dalam madrasah dan masyarakat mendapat respon baik.

Melihat hasil pra survey yang dilakukan di atas tentang tenaga administrasi madrasah membuat penulis semakin tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait kinerja tenaga kependidikan madrasah. Persoalan tenaga kependidikan yang dilihat dari tenaga teknis kependidikan dalam hal ini tenaga

administrasi madrasah dan menyajikannya dalam judul “Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Pengelolaan Data Sekolah Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung”. Penelitian ini menjadi penting karena ingin mendapatkan hasil Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Pengelolaan Data Sekolah Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.

B. Fokus dan Sub Fokus

1. Fokus

Berdasarkan latar belakang masalah di atas agar penelitian tidak meluas, maka peneliti perlu membatasi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu penelitian yang difokuskan pada “Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Pengelolaan Data Sekolah Di MTs Negeri 2 Bandar Lampung”. Tenaga kependidikan yang dimaksud adalah tenaga administrasi sekolah.

2. Sub Fokus

Dengan subfokus masalahnya adalah dengan melihat dan menilai kinerja tenaga kependidikan sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung berdasarkan:

- a. Kompetensinya yang dibatasi pada aspek kemampuan, keterampilan dan sikap.
- b. Motivasi kerja.
- c. Umpan balik yang dimaksud adalah mutu layanan kerja.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kompetensi tenaga kependidikan dalam pengelolaan data sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung?
2. Bagaimana motivasi tenaga kependidikan dalam pengelolaan data sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung?
3. Bagaimana mutu layanan tenaga kependidikan dalam pengelolaan data sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Suatu penelitian pasti memiliki tujuan dan manfaat, adapun tujuan dan manfaat penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kinerja tenaga kependidikan berdasarkan kompetensinya dalam pengelolaan data sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung
- b. Untuk mengetahui kinerja tenaga kependidikan berdasarkan motivasinya dalam pengelolaan data sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung
- c. Untuk mengetahui kinerja tenaga kependidikan berdasarkan umpan balik berupa mutu layanan dalam pengelolaan data sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kinerja tenaga kependidikan melalui pengelolaan data sekolah.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber masukan bagi pemerintah maupun sekolah dalam pengambilan kebijakan mengenai kinerja tenaga kependidikan pengelolaan data sekolah melalui sistem informasi yang terintegrasi di pusat.
- 2) Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan oleh pihak sekolah sebagai sumber masukan dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan dalam pengelolaan data sekolah.
- 3) Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran kepada pembaca mengenai permasalahan-permasalahan atau kendala yang dihadapi tenaga kependidikan dalam kinerjanya dalam pengelolaan data sekolah.
- 4) Sebagai bahan mengevaluasi untuk memperbaiki kinerja tenaga kependidikan sekolah melalui data yang telah dikelola memberikan kepuasan atau tidaknya terhadap layanannya.

BAB II

LANDASAN TEORI

Sebuah kajian pustaka merupakan sebuah uraian atau deskripsi tentang literature yang relevan dengan bidang atau topic tertentu sebagaimana ditemukan dalam buku-buku ilmiah dan artikel jurnal. Ia memberikan tinjauan mengenai apa yang telah dibahas atau dibicarakan oleh peneliti atau penulis, teori-teori dan hipotesis yang mendukung, permasalahan penelitian yang diajukan atau ditanyakan, metode dan metodologi yang sesuai.¹⁶

A. Kinerja Tenaga Kependidikan

Setiap pekerja memiliki kemampuan yang merujuk kepada pengetahuan, keterampilan, kompetensi, motivasi, dan kepuasan kerja. Pekerja juga memiliki kepribadian, sikap, dan perilaku yang dapat mempengaruhi kinerjanya.

UU Sistem Pendidikan Nasional nomor 20 tahun 2003 menyebutkan bahwa tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Dilihat dari jabatannya, tenaga kependidikan ini dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yakni tenaga structural, tenaga fungsional, dan tenaga teknis penyelenggara pendidikan.

Tenaga structural merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum (pimpinan) yang bertanggung jawab baik langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan.

¹ Setiosary Punaji, *Metode Penelitian Pendidikan Dan Pengembangan*, (Jakarta: Kencana, 2010), h.56.

Tenaga fungsional merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan fungsional yakni jabatan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya mengandalkan keahlian akademis kependidikan.

Sedangkan, tenaga teknis kependidikan merupakan tenaga kependidikan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya lebih dituntut kecakapan teknis operasional atau teknis administratif.

Tenaga kependidikan di sekolah salah satunya adalah tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah merupakan bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggara bidang administrasi dan informasi data pendidikan. Jadi tenaga administrasi sekolah merupakan sumber daya manusia yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar, tetapi sangat mendukung keberhasilan dalam kegiatan sekolah.

Hal ini telah dipertegas dalam Pasal 39 UU No. 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas, yang menyatakan bahwa Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan, strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Menurut Mangkunegara, Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹⁷

Pengertian kinerja menurut Stephen Robbins yang diterjemahkan oleh Harbani Pasolong “kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.¹⁸ Sesuai firman Allah SWT dalam Surah Al-Ahzab ayat 72:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ تَحْمِلَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا

Artinya: *Sesungguhnya Kami telah mengemukakan amanat (tugas-tugas keagamaan) kepada langit, bumi dan gunung-gunung, Maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu Amat zalim dan Amat bodoh.* (QS. Al-Ahzab : 72)

Kinerja adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.¹⁹

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*, yang juga memiliki arti prestasi. Maka, jika dilihat secara harfiah arti dari kinerja adalah hasil/prestasi kerja/usaha seseorang. Dalam organisasi, kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi. Kinerja

¹⁷Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Penerbit Refika Aditama, 2009), h.18.

¹⁸Harbani Pasolong, *Teori Adminidtrasi Public*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h.176.

¹⁹Tangkilisan, *Manajemen Public*, (Jakarta:PT. Gramedia widiasarana Indonesia, 2005), h.178.

karyawan dalam perhotelan diasumsikan dengan kepuasan tamu terhadap pelayanan, semakin tinggi kepuasan tamu maka kinerja karyawan dianggap semakin baik. Begitu pun dalam suatu lembaga pendidikan yaitu sekolah. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas/pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan. Kinerja juga dinyatakan sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat ditafsirkan bahwa kinerja karyawan dilihat dari hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, yang mana hasil pekerjaan tersebut dapat berkaitan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu sehingga memberikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Secara umum kinerja diartikan sebagai kegiatan yang mengarah pada proses dan hasil yang diharapkan. Sehingga, kinerja pada hakikatnya melukiskan seberapa baik seorang pekerja menampilkan pekerjaannya atau memperlihatkan pekerjaannya.²⁰

Didin, mengatakan bekerja dan beramal yang dimaksudkan adalah yang dilalui dengan proses berpikir sehingga memiliki hasil yang visioner dan berorientasi jauh ke depan. Hal ini sesuai dengan sabda Rasul yang artinya:

²⁰Patimah, Siti, *Pengaruh Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Kepala Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Sekota Bandar Lampung*, Jurnal Ilmiah Peuradeun: Vol 3, No.1, 2015, ISSN:2338-8617, h.173

“Jika kamu akan mengerjakan sesuatu, maka pikirkanlah akibatnya. Jika pekerjaan itu akan berakibat baik, teruskan pekerjaan tersebut. Tetapi sebaliknya, jika akan berakibat buruk, maka segera hentikan pekerjaan itu” (HR. Ibnu Mubarak)²¹

Dalam islam juga telah diajarkan tentang kinerja sebagaimana dalam Al-Qur’an yang sering kita temui yang berhubungan dengan istilah kerja antara lain adalah al-amal, al-fil, al-kasab, dan al-sa’yu.

Dalam Al-Qur’an sebanyak 360 ayat yang mengandung hukum-hukum yang berkaitan dengan kerja, kinerja, etos kerja, sikap-sikap terhadap pekerjaan, arahan dan motivasi kerja bahkan tanggung jawab konkret dari kerja yang dilakukan.. Berikut ini adalah ayat yang berkaitan dengan kinerja. Sesuai firman Allah SWT dalam Surah Al-Isra ayat 84:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: *Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya (Termasuk dalam pengertian Keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya) masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.(QS. Al-Isra: 84)*

Ayat tersebut menjelaskan bahwa pentingnya profesionalisme dalam bekerja. Perkara benar atau salah hanya Allah yang dapat mengetahuinya.

2. Standar Kinerja

Standar kinerja merupakan suatu tolok ukur untuk mengetahui seberapa besar prestasi kerja seorang pegawai di dalam organisasi khususnya lembaga pendidikan. Menurut Wibowo, Standar kinerja merupakan pernyataan tentang

²¹Ibid

situasi yang terjadi ketika sebuah pekerjaan dilakukan secara efektif.²² Standar kinerja yang efektif didasarkan pada pekerjaan yang tersedia, dipahami, disetujui, spesifik dan terukur, berorientasi waktu, tertulis, dan terbuka untuk perubahan. Dengan demikian, standar kinerja dapat ditentukan dengan baik dan pekerja termotivasi untuk mencapai bahkan melebihinya.

Ada delapan karakteristik yang membuat suatu standar kinerja menjadi efektif, yaitu:

- a. Didasarkan Pada Pekerjaan, yaitu standar kinerja harus dibuat atas suatu pekerjaan tanpa memandang orang yang mengerjakan pekerjaan tersebut.
- b. Dapat Dicapai, yaitu semua pekerja harus dapat mencapai standar yang telah ditentukan.
- c. Dapat Dipahami, yaitu standar harus jelas baik bagi pimpinan maupun pekerja.
- d. Harus Disepakati, yaitu baik pimpinan maupun pekerja harus sepakat bahwa sebuah standar telah ditentukan dengan jujur.
- e. Spesifik dan Terukur, yaitu standar harus dapat dinyatakan dalam bentuk angka, persentase, satuan uang, atau bentuk lain yang dapat diukur secara kuantitatif.
- f. Berorientasi Waktu, yaitu standar kinerja menunjukkan berapa lama pekerjaan harus dapat diselesaikan atau kapan suatu pekerjaan harus diselesaikan dengan menunjukkan tanggal yang pasti.

⁵Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.74

- g. Harus Tertulis, yaitu baik pimpinan maupun pekerja harus mempunyai salinan tertulis atas standar yang telah disetujui.
- h. Dapat Berubah, karena standar harus disepakati dan dapat dicapai, maka secara periodic harus dievaluasi dan diubah apabila perlu.²³

3. Sasaran Kinerja

Menurut Wibowo, sasaran kinerja merupakan suatu pernyataan secara spesifik yang menjelaskan hasil yang harus dicapai, kapan, dan oleh siapa sasaran yang ingin dicapai tersebut diselesaikan. Sebagai sasaran, kinerja mencakup unsure diantaranya:

- a. *The performance*, yaitu orang yang menjalankan kinerja
- b. Tindakan atau kinerja yang dilakukan *performer*
- c. Waktu pekerjaan dilakukan
- d. Cara penilaian bagaimana hasil pekerjaan dicapai
- e. Tempat dimana pekerjaan dilakukan²⁴

4. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Sutrisno, yaitu:²⁵

- a. Efektivitas dan efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektifitas jdan efisiensi. Masalahnya adalah

²³Hery, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2019), h.26-30.

²⁴Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: raja Grafindo Persada, 2012), h.63.

²⁵Sutrisno Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*,(Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2016), h.

bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas organisasi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.

b. Otoritas dan tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

c. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Masalah disiplin karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai apabila kinerja individu maupun kelompok ditingkatkan.

d. Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk

ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan kata lain, inisiatif karyawan yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja.

Sedangkan, menurut Moh. Pabundu faktor-faktor yang berpengaruh terhadap hasil pekerjaan atau prestasi kerja seorang atau kelompok terdiri dari faktor internal dan eksternal, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Internal yang mempengaruhi kinerja karyawan/ kelompok terdiri dari kecerdasan, keterampilan, kestabilan, emosi, motivasi, persepsi peran, kondisi keluarga, kondisi fisik seseorang dan karakteristik kelompok kerja.
2. Faktor eksternal antara lain berupa peraturan ketenagakerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai-nilai social, serikat buruh, kondisi ekonomi, perubahan lokasi kerja, dan kondisi pasar/lingkungan.²⁶

B. Indikator Kinerja

Indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja juga melihat sudut pandang prospektif (harapan ke depan) daripada retrospektif (melihat ke belakang). Hal ini menunjukkan aspek kinerja yang perlu diobservasi.

Menurut Wibowo, mengadopsi pendapat hersey, Blanchard, dan Johnson menjelaskan terdapat tujuh indicator kinerja, yaitu:

- a. Tujuan
- b. Standar
- c. Umpan Balik
- d. Alat atau Sarana
- e. Kompetensi

²⁶Moh Pabundu Tika, Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.122

- f. Motif, dan
- g. Peluang²⁷

Penjelasannya adalah sebagai berikut. Tujuan, menunjukkan kearah mana kinerja harus dilakukan, baik oleh organisasi maupun anggota organisasi secara individual maupun secara berkelompok. Standar, merupakan ukuran apakah tujuan yang diinginkan bisa dicapai atau tidak. Tanpa adanya standar kinerja maka sulit diketahui kapan suatu tujuan bisa dicapai. Kinerja seseorang atau organisasi dikatakan berhasil apabila standar yang telah ditentukan telah dipenuhi. Umpan balik, memberikan masukan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan. Umpan balik diperlukan untuk proses evaluasi dan perbaikan. Alat atau sarana, merupakan sumber adaya pembantu yang dipergunakan untuk mencapai tujuan. Tanpa alat atau sarana, pencapaian tujuan akan sulit diwujudkan. Kompetensi, merupakan kemampuan seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dan ini menjadi syarat utama dalam kinerja. Kompetensi memungkinkan orang atau kelompok orang dalam organisasi untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang diperlukan dalam rangka mewujudkan tujuan. Motivasi, merupakan alasan dan pendorong bagi individu dalam organisasi untuk melakukan sesuatu. Organisasi perlu memberikan insentif atau dukungan materi atau non materi kepada individu dalam organisasi supaya individu tersebut memiliki dan menghasilkan kinerja yang baik. Peluang, para individu dalam organisasi perlu mendapat kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

²⁷Wibowo, *Op.Cit*, h.38-39.

Dari ketujuh indikator tersebut, tiga diantaranya mempunyai peran yang sangat penting yaitu tujuan, motivasi dan kompetensi.

Kinerja ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan adanya motif. Tanpa adanya dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan. Begitu juga tanpa adanya kompetensi, kinerja sulit diketahui hasilnya. Dengan demikian, tujuan, motif dan kompetensi menjadi indikator utama dari kinerja.

Menurut Kaswan, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi:

- 1) Karakteristik karyawan adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan, motivasi, sikap, dan kepribadian karyawan.
- 2) Input mengacu pada instruksi yang memberitahu karyawan tentang apa, bagaimana, dan kapan pelaksanaan.
- 3) Output merujuk kepada standar kinerja.
- 4) Konsekuensi merupakan insentif yang mereka terima karena kinerja yang baik.
- 5) Umpan balik merupakan informasi yang karyawan terima selama mereka bekerja.²⁸

Menurut Ingrid Tan, ada beberapa faktor utama yang mempengaruhi kinerja dari seorang karyawan yaitu motivasi, kemampuan/kompetensi, dan lingkungan kerja. Faktor motivasi memiliki hubungan langsung dengan kinerja seorang karyawan. Sementara itu, faktor kemampuan karyawan dan lingkungan kerja memiliki hubungan tidak langsung dengan kinerja. Keberadaan dua faktor

²⁸Kaswan M.M., *Pelatihan Dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*, (Bandung: CV Alfabeta,2011), h.80-81

tersebut akan mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Karena kedudukan dari hubungannya itu, sudah seharusnya peningkatan kinerja karyawan dimulai dari peningkatan motivasi kerja.²⁹

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, indicator kinerja meliputi:

- a) Ketampakan Fisik (*Tangible*), artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
- b) Reliabilitas (*Realiability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c) Responsivitas (*Responsiveness*), adalah kerelaan untuk menolong *Customer* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d) Kompetensi (*Competence*)
- e) Kesopanan (*Courtesy*)
- f) Kredibilitas (*Credibility*)
- g) Keamanan (*Security*), Akses (*Access*)
- h) Komunikasi (*Communication*)
- i) Pengertian (*Understanding The Customer*), adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *Customer*.³⁰

Dari berbagai macam indikator pengukuran kinerja yang diungkapkan oleh para pakar di atas, peneliti memilih untuk menggunakan indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Wibowo. Penulis memilih menggunakan teori

²⁹ Ingrid Tan, *From Zero to the Hero*. (Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia, 2010), h.137

³⁰ Ratminto & Atik septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), h.182-183

¹² Akhmad Sudrajat, 2008, Teori-teori Motivasi Artikel Pendidikan, dikutip dari <http://akhmadsudrajat.woedpress.com/2008/02/06/teori-teori-motivasi>. pada tanggal 03 Januari 2020

tentang pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Wibowo tersebut karena dipandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur Kinerja Tenaga Kependidikan Dalam Pengelolaan Data Sekolah di MTs Negeri 2 Bandar Lampung.

Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Wibowo, meliputi delapan indicator yang mana penulis hanya menggunakan tiga indikator yaitu motivasi, kemampuan/kompetensi, dan umpan balik yang dikaitkan dengan mutu layanan kinerja. Dari ketiga indikator tersebut dipilih dengan alasan bahwa indikator-indikator tersebut telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi tepatnya dalam lembaga pendidikan berupa sekolah.

Namun, penulis hanya menggunakan tiga indikator yang akan menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini, yaitu dilihat dari kompetensi, motif yang dikaitkan dengan motivasi dan umpan balik sebagai mutu layanan. Ketiga indikator tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. Kompetensi Tenaga Kependidikan

Wibowo, mendefinisikan kompetensi sebagai suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan atau pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Selanjutnya Wibowo mengaitkan keterampilan dan pengetahuan dengan kompetensi, bahwa kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu

yang terpenting, sebagai unggulan dibidang tersebut. Secara spesifik, teori Spencer yang dikutip Wibowo, mendefinisikan:

“pengetahuan sebagai informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik, dan keterampilan sebagai kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu”.³¹

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Bab 1 Pasal 10 yang berbunyi:

“Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.”³²

Menurut Edy Sutrisno, kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan ditempat yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.³³

Menurut Mulyasa, kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak.³⁴

Menurut Mustofa Kamil, kompetensi seorang professional menunjukkan karakteristik sebagai berikut:

- a. Mampu melakukan sesuatu pekerjaan tertentu secara rasional
- b. menguasai perangkat pengetahuan tentang seluk beluk apa yang menjadi tugas pekerjaan dan kewajibannya.

³¹Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h.324-326.

³²Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan

³³Edy Sutris, *Manajemen Sumber Daya*, (jakarta: Kencana, 2011), h.203

³⁴Mulyasa. E., *Kurikulum Berbasis Kompetensi; Konsep, Karakteristik dan Implementasi*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2003), h.4

- c. menguasai perangkat keterampilan tentang cara bagaimana dan dengan apa harus melakukan tugas dan pekerjaannya.
- d. memahami basic standard tentang ketentuan kelayakan normative minimal kondisi dan proses yang dapat ditoleransikan dan kriteria keberhasilan yang dapat diterima dari apa yang dilakukannya.
- e. memiliki motivasi dan aspirasi unggul dalam melakukan tugas pekerjaannya.
- f. memiliki kewenangan dan memancarkan atas penguasaan perangkat kompetensinya yang dalam batas tertentu dapat didemonstrasikan sehingga, memungkinkann memperoleh pengakuan pihak berwenang.³⁵

Adapun ciri kompetensi adalah merupakan sekelompokan perilaku yang spesifik, dapat dilihat dan dapat diferifikasi; yang secara reliable dan logis dapat dikelompokan bersama; serta sudah diidentififikasi sebagai hal-hal yang berpengaruh besar terhadap keberhasilan pekerjaan. Jenis-jenis kompetensi ada 3 yaitu : Kompetensi organisasi, Kompetensi pekerjaan atau teknis dan Kompetensi individual Karakteristik mendasar yang dimiliki kompetensi ada lima yaitu : Motif, Traits, Konsep diri, Pengetahuan dan Skill.³⁶

Sedangkan, Pengertian Kompetensi Kerja Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Kenegakerjaan Bab I Pasal 10 yang berbunyi:

³⁵Mustofa Kamil, *Model Pendidikan Dan Pelatihan, Konsep Dan Apllikasi*, (Bandung:Alfabeta, 2007), h.106

³⁶Eko Nurminto, Nurhadi Siswanto Dan Sanusi Sapuwan, *Perancangan Kinerja Karyawan Berdasarkan Kempetensi Spencer Dengan Metode Analytical Hierarchy Process* (Studi Kasus Di Sub Dinas Pengairan, Dinas Pekerjaan Umum, Kota Porbolingo), *Jurnal Teknik Industry*, Vol.8, No. 1 Juni 2006:40-53

“Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan”.³⁷

Dalam dunia kerja semakin tinggi kompetensi seseorang maka semakin tinggi nilai jual orang tersebut, termasuk jika ini dihubungkan dengan nilai financial atau dengan kata lain perolehan financial yang bisa diperoleh pun akan semakin tinggi.

Dari beberapa pendapat dan teori diatas tentang kompetensi dalam hal ini berkaitan dengan suatu pekerjaan maka dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi merupakan perpaduan yang dilihat dari segi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak.

Adapun kompetensi yang harus dimiliki oleh operator sekolah sebagai tenaga administrasi sekolah yaitu kompetensi generic dan kompetensi spesifik. Menurut Suppaile,

“Kompetensi Generic merupakan kompetensi kepribadian dan kompetensi social yang harus dimiliki oleh semua tenaga administrasi sekolah, sedangkan kompetensi spesifik merupakan kompetensi khusus yang harus dimiliki oleh suatu tenaga administrasi sekolah seperti kompetensi khusus yang dimiliki oleh tenaga administrasi bidang kesiswaan yaitu operator sekolah”³⁸

Menurut Permendikbud Nomor 24 Tahun 2008 kompetensi tenaga administrasi sekolah khususnya bagi tenaga kependidikan, yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi social, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial yang dijabarkan sebagai berikut:

³⁷Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003

³⁸ Sappaile, Baso Intang, “Pengembangan Standar Tenaga Kependidikan”. dalam Buletin BNSP: Media Komunikasi dan Dialog Standar Pendidikan. Vol. II/No.2/Mei 2007.

a) Kompetensi Kepribadian

Kompetensi merupakan kemampuan yang mencerminkan kepribadian yang integritas dan berakhlak mulia, memiliki etos kerja, mampu mengendalikan diri, memiliki rasa percaya diri, memiliki fleksibilitas, memiliki ketelitian, disiplin, kreatif dan inovatif serta bertanggung jawab.

b) Kompetensi Sosial

Kompetensi Sosial merupakan kemampuan untuk bekerjasama dalam tim, memberikan layanan prima, memiliki kesadaran berorganisasi, berkomunikasi yang efektif dan membangun hubungan kerja.

c) Kompetensi Teknis

Kompetensi Teknis merupakan kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, melaksanakan administrasi kesiswaaan, melaksanakan administrasi kurikulum, dan melaksanakan administrasi layanan khusus yaitu melaksanakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

d) Kompetensi Manajerial

Kompetensi Manajerial merupakan kemampuan mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.

2. Motivasi

a. Teori Motivasi

Menurut Malayu S.P.Hasibuan, teori-teori motivasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:³⁹

1) Teori Kepuasan (*Content Theory*)

Teori ini merupakan teori yang mendasarkan atas faktor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkan bertindak dan berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri orang yang menguatkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilakunya. Jika kebutuhan semakin terpenuhi, maka semangat pekerjaannya semakin baik. Teori-teori kepuasan ini antara lain:

Teori McClelland dikenal tentang teori kebutuhan untuk mencapai prestasi atau Need for Achievement (N.Ach) yang menyatakan bahwa motivasi berbeda-beda, sesuai dengan kekuatan kebutuhan seseorang akan prestasi.

Murray sebagaimana dikutip oleh Winardi merumuskan kebutuhan akan prestasi tersebut sebagai keinginan :“ Melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan yang sulit. Menguasai, memanipulasi, atau mengorganisasi obyek-obyek fisik, manusia, atau ide-ide melaksanakan hal-hal tersebut secepat mungkin dan seindependen mungkin, sesuai kondisi yang berlaku. Mengatasi kendala-kendala, mencapai standar tinggi. Mencapai performa puncak untuk diri sendiri. Mampu menang dalam persaingan dengan pihak lain. Meningkatkan kemampuan diri melalui penerapan bakat secara berhasil.”

³⁹Malayu Hasibuan, *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas, (Jakarta : Bumi Aksara, 2012), h.152

Menurut McClelland karakteristik orang yang berprestasi tinggi (high achievers) memiliki tiga ciri umum yaitu :

- 1) Sebuah preferensi untuk mengerjakan tugas-tugas dengan derajat kesulitan moderat;
- 2) Menyukai situasi-situasi di mana kinerja mereka timbul karena upaya-upaya mereka sendiri dan bukan karena faktor-faktor lain, seperti kemujuran misalnya; dan
- 3) Menginginkan umpan balik tentang keberhasilan dan kegagalan mereka, dibandingkan dengan mereka yang berprestasi rendah.

Teori yang dikembangkan Herzberg dikenal dengan “ Model Dua Faktor” dari motivasi, yaitu faktor motivasional dan faktor hygiene atau “pemeliharaan”.

Menurut teori Herzberg ini yang dimaksud faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dalam diri seseorang, sedangkan yang dimaksud dengan faktor hygiene atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang.

Menurut Herzberg, yang tergolong sebagai faktor motivasional antara lain ialah pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan bertumbuh, kemajuan dalam karier dan pengakuan orang lain. Sedangkan faktor-faktor hygiene atau pemeliharaan mencakup antara lain status seseorang dalam organisasi, hubungan seorang individu dengan atasannya, hubungan seseorang dengan rekan-rekan sekerjanya, teknik penyeliaan yang diterapkan oleh para

penyelia, kebijakan organisasi, sistem administrasi dalam organisasi, kondisi kerja dan sistem imbalan yang berlaku.⁴⁰

Teori Motivasi Human Relations, teori ini mengutamakan hubungan seseorang dengan lingkungannya. Menurut teori ini seseorang akan berprestasi baik, jika ia diterima dan diakui dalam pekerjaan serta lingkungannya. Teori ini menekankan peranan aktif pimpinan organisasi dalam memelihara hubungan dan kontak-kontak pribadi dengan bawahannya yang dapat membangkitkan gairah kerja. Teori ini menganjurkan bila dalam memotivasi bawahan memerlukan kata-kata, hendaknya kata-kata itu mengandung kebijakan, sehingga dapat menimbulkan rasa dihargai dan sikap optimis.

Dari ketiga teori motivasi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan akan hasil pekerjaan seseorang itu dipengaruhi oleh suatu faktor yang sering disebut faktor pemuas (*satisfied factor*). Faktor pemuas tersebut timbul didalam diri pelaksana sebagai hasil dari pekerjaannya yang mana telah mampu mengatasi kesulitan dan kendala yang dihadapi serta kemudian menciptakan perasaan berprestasi, dihargai, memperoleh kemajuan, serta tanggung jawab. Di pihak lain, pada diri karyawan atau pegawai terdapat rasa ketidakpuasan yang disebut faktor kesehatan (*hygiene factor*). Faktor ini berupa pengaruh lingkungan kerja, yaitu hubungan dengan supervisor, hubungan dengan teman kerja, rasa tidak aman dengan pekerjaan, kondisi kerja, status pekerjaan dan jabatan, serta gaji yang cukup.

⁴⁰Akhmad Sudrajat, 2008, Teori-teori Motivasi Artikel Pendidikan, dikutip dari <http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/02/06/teori-teori-motivasi>, pada tanggal 27 Desember 2019

Kedua faktor ini harus tersedia agar menjadi dorongan untuk bekerja sama secara efektif dan efisien. tersedianya faktor kesehatan berate terciptanya lingkungan kerja yang sehat baik secara fisik maupun mental. Dengan tersedianya lingkungan yang sehat dan nyaman sebenarnya belum berarti bahwa orang yang bekerja di tempat itu sehat. Karena itu, kedua faktor ini dari lingkungan yang sehat perlu diciptakan agar bisa menunjang terciptanya kesehatan. Akan tetapi kesehatan dan kepuasan itu sendiri perlu juga diciptakan agar terjadi motivasi kerja bagi karyawan atau pegawai yang berupa penghargaan.

2) Teori Proses

Teori proses mengenai motivasi berusaha menjawab bagaimana menguatkan, mengarahkan, memelihara, dan menghentikan perilaku individu. Teori yang tergolong kedalam teori proses, yang meliputi teori harapan yang merupakan suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku. Teori keadilan, merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang. Penilaian dan pengakuan mengenai perilaku harus dilakukan secara objektif. Teori pengukuhan ini didasarkan atas hubungan sebab dan akibat dari perilaku dengan pemberian kompensasi. Misalnya, promosi tergantung dari prestasi yang selalu dapat dipertahankan.

b. Pengertian Motivasi

Terdapat banyak definisi dan teori tentang motivasi. berikut ini adalah beberapa ahli yang telah mengemukakan pendapat mengenai pengertian apa yang dimaksud dengan motivasi, diantaranya yaitu:

- a. Menurut Mangkunegara, motivasi kerja adalah “kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dan motifnya”.
- b. Menurut Hasibuan, mengatakan motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan.

Soekidjo Notoatmodjo mengutip beberapa pendapat dari para ahli tentang motivasi sebagai berikut:

- 1) Menurut Terry G, Motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seorang individu yang mendorongnya untuk melakukan perbuatan.
- 2) Stoner, mendefinisikan motivasi sebagai suatu hal yang menyebabkan dan yang mendukung tindakan atau perilaku seseorang.
- 3) dalam konteks organisasi, Flippo menyatakan bahwa motivasi adalah suatu arahan pegawai dalam suatu organisasi agar mau bekerjasama dalam mencapai keberhasilan organisasi.
- 4) Knootz, mengemukakan bahwa motivasi mengacu pada dorongan dan usaha untuk memuaskan kebutuhan atau tujuan.⁴¹

Dari beberapa pendapat teori motivasi diatas, maka motivasi dapat disimpulkan sebagai suatu daya penggerak bagi seseorang untuk melakukan sesuatu dan dorongan untuk bekerjasama dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Sehingga selalu berusaha dalam meningkatkan dan mengembangkan profesionalitasnya. Sesuai dengan firman Allah dalam Surah Al-Ra'd ayat 11:

⁴¹Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h.114

لَهُمْ مُعَقَّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ تَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya: Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merobah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merobah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia. (QS. Al-Ra'd : 11)

Ada definisi yang menyatakan bahwa motivasi berhubungan dengan:

- a) Pengaruh perilaku.
- b) Kekuatan reaksi (maksudnya upaya kerja), setelah seseorang karyawan telah memutuskan arah tindakan-tindakan.
- c) Persistensi perilaku, atau berapa lama orang yang bersangkutan melanjutkan pelaksanaan perilaku dengan cara tertentu.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Sutrisno,⁴² faktor yang mempengaruhi motivasi dibedakan atas faktor internal dan eksternal yang berasal dari karyawan.

- 1) Faktor Internal, meliputi keinginan untuk hidup, keinginan untuk memiliki, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, dan keinginan untuk memperoleh pengakuan.

⁴²Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2016), h.89

2) Faktor Eksternal, terdiri dari:

- a) Kondisi Lingkungan Kerja. Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini, meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut, sehingga kondisi lingkungan dapat sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- b) Kompensasi Yang Memadai. Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi pegawai untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi organisasi untuk mendorong para pegawai bekerja dengan baik.
- c) Supervisi Yang Baik. Suatu supervisi dalam suatu organisasi adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para pegawai agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.
- d) Adanya Jaminan Pekerjaan. Setiap orang mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk organisasi atau lembaga, kalau pegawai tersebut merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Mereka bekerja bukan untuk hari ini saja, tetapi mereka berharap akan bekerja sampai tua cukup dalam satu organisasi atau lembaga saja, tidak usah sering kali pindah.

- e) Status Dan Tanggung Jawab. Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap pegawai dalam bekerja. mereka bukan hanya mengharapkan kompensasi saja, tetapi pada satu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu organisasi/lembaga. Dengan menduduki jabatan orang akan merasa dirinya dipercayai, diberi wewenang dan tanggung jawab besar untuk melakukan kegiatan-kegiatan.
- f) Peraturan Yang Fleksibel. Bagi organisasi besar biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai. sistem dan prosedur kerja ini dapat disebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi para karyawan. semua ini merupakan aturan main yang mengatur hubungan kerja antara pegawai dengan organisasi, termasuk hak dan kewajiban para pegawai, pemberian kompensasi/insentif, kenaikan jabatan, mutasi dan sebagainya.

d. Hubungan Antara Motivasi dengan Kinerja

Menurut Mangkunegara, motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energy yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi. sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Keberhasilan suatu organisasi oleh berbagai faktor, baik faktor yang datang dari dalam maupun faktor dari luar yaitu lingkungan, motivasi termasuk faktor yang cukup dominan. setiap karyawan memiliki karakteristik yang berbeda, perbedaan tersebut bukan hanya bentuk fisik tetapi juga dalam psikisnya, misalnya motivasi.⁴³

Terciptanya kinerja yang berkualitas dan berkemampuan tidak lepas dari adanya kemampuan dan motivasi kerja dari orang yang bersangkutan. dengan kata lain, seseorang yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi dan didukung oleh kemampuan bekerja yang baik serta mampu bekerja sama maka akan tercipta kinerja yang tinggi pula. Motivasi merupakan faktor-faktor psikologis yang menunjukkan minat individu terhadap pekerjaan, rasa puas, dan ikut bertanggung jawab terhadap aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan. Motivasi seseorang biasanya ditunjukkan oleh aktivitas yang terus menerus dan selalu pada tujuan. Karyawan yang mempunyai motivasi tinggi adalah karyawan yang perilakunya diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi.

e. Indikator Motivasi

Berdasarkan penelitian sebelumnya dimensi dan indicator motivasi kerja mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Abraham Maslow, yaitu:

1) Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*)

Kebutuhan fisiologis merupakan hirarki kebutuhan manusia yang paling dasar yang merupakan kebutuhan untuk hidup dapat dilihat dari

⁴³Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*,(Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h.61.

indikatornya penyediaan sarana dan prasarana dan pemberian kesempatan beristirahat.

2) *Kebutuhan Rasa Aman (Safety Needs)*

Dapat dilihat dari perlakuan atasan, adanya jaminan keselamatan kerja, dan keamanan dari pekerjaan.

3) *Kebutuhan Sosial (Social Needs)*

Penyesuaian diri di lingkungan kerja dan kebutuhan untuk bekerja secara berkelompok.

4) *Kebutuhan Pengakuan (Esteem Needs)*

Pemberian penghargaan, pemberian perhatian dan penyampaian ide yang diterima

5) *Kebutuhan Aktualisasi Diri (Self-Actualization Needs)*

Pemberian kesempatan untuk mengembangkan kemampuan, kepuasan, dan kebutuhan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

David Mc. Clelland dengan teori motivasi prestasi yang dikutip oleh Edy Sutrisno, menjelaskan motivasi adalah kondisi yang mendorong seseorang untuk mencapai prestasi secara maksimal. Menurut teori ini ada tiga komponen dasar yang dapat digunakan untuk memotivasi orang bekerja, yaitu kebutuhan akan:

- 1) *Need for achievement*, merupakan kebutuhan untuk mencapai sukses yang diukur berdasarkan standar kesempurnaan dalam diri seseorang. Kebutuhan ini berhubungan erat dengan pekerjaan dan mengarahkan tingkah laku pada usaha untuk mencapai prestasi tertentu.

- 2) *Need for affiliation*, merupakan kebutuhan akan kehangatan dan sokongan dalam hubungannya dengan orang lain. Kebutuhan ini mengarahkan tingkah laku untuk mengadakan hubungan secara akrab dengan orang lain.
- 3) *Need for power*, merupakan kebutuhan untuk menguasai dan mempengaruhi terhadap orang lain. Kebutuhan ini menyebabkan orang yang bersangkutan tidak atau kurang memerdulikan perasaan orang lain.

Menurut Hamzah B.Uno, indicator motivasi kerja dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) Motivasi internal
 - a) Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas
 - b) Melaksanakan tugas dengan target yang jelas
 - c) Memiliki tujuan yang jelas dan menantang
 - d) Ada umpan balik atas hasil pekerjaannya
 - e) Memiliki rasa senang dalam bekerja
 - f) Selalu berusaha mengungguli orang lain
 - g) Diutamakan prestasi dari apa yang dikerjakannya.
- 2) Motivasi eksternal
 - a) Selalu berusaha memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerjanya
 - b) Senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakannya
 - c) Bekerja dengan ingin memperoleh insentif

- d) Bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan.⁴⁴

Senada dengan Hamzah, Siagian menyebutkan indicator motivasi adalah sebagai berikut:

- 1) Daya pendorong
- 2) Kemauan
- 3) Kerelaan
- 4) Membentuk keahlian
- 5) Membentuk keterampilan
- 6) Tanggung jawab
- 7) Kewajiban
- 8) Tujuan⁴⁵

Dari ketiga indicator tersebut bahwa motivasi kerja merupakan suatu keahlian dalam mengarahkan atau mengendalikan dan menggerakkan seseorang untuk melakukan tindakan akan perilaku yang diinginkan berdasarkan sasaran-sasaran yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari penjelasan diatas bahwa ketiga indikator tersebut hampir sama seperti indicator yang dikemukakan oleh Wibowo yang didalamnya juga menjelaskan kebutuhan berprestasi dan kebutuhan memperluas pergaulan dengan mengadakan hubungan secara akrab dengan orang lain, serta bagaimana mempengaruhi orang lain.

⁴⁴Hamzah B. Uno, *Teori motivasi dan Pengukurannya (Analisis di Bidang Pendidikan)*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), h.73.

⁴⁵ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*, (Jakarta: Binapura Aksara, 2008), h.138.

3) Umpan Balik dalam Mutu Layanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Davidow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan.⁴⁶

Pasolong berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.⁴⁷

Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.⁴⁸

Jadi, dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan usaha melayani kebutuhan seseorang atau masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Karena, pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari lembaga pendidikan.

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri

⁴⁶Sutopo dan Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia), h.9

⁴⁷Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, 2007), h.128

⁴⁸Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), h.219.

dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para pegawai yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa pemerintah dan masyarakat umum. Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan budget cukup banyak pada lembaga pendidikan. Hal tersebut senada dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa.⁴⁹ Pendidikan merupakan jasa. Dalam suatu lembaga pendidikan terdapat gabungan beberapa kelompok pelanggan diantaranya, yaitu:

1. Pelanggan eksternal pertama yaitu pelajar.
2. Pelanggan internal yaitu guru dan staf.
3. Pelanggan eksternal kedua yaitu orang tua atau kepala daerah sponsor.
4. Pelanggan eksternal ketiga yaitu pemerintah atau masyarakat atau bursa kerja.⁵⁰

Dalam rangka mewujudkan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, lembaga pendidikan sebagai penyelenggara pendidikan dituntut untuk memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen layanan.

⁴⁹Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7

⁵⁰Edward Sallis, *Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008),h.56

Menurut Ishikawa dalam Suharsaputra, menyebutkan kepuasan, harapan, dan mutu merupakan hal yang saling berkaitan.⁵¹ Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya. Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan untuk menetapkan arah kebijakan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen penyelenggara. Kualitas layanan merupakan inti utama manajemen pelayanan.

Jadi, layanan pendidikan memiliki peran yang penting bagi lembaga pendidikan sebagai penyelenggara layanan agar mampu bersaing di era global dewasa ini. Tuntutan yang diharapkan dari pelanggan adalah terjaminnya kualitas baik akademis maupun administrative. Ada beberapa kriteria yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan agar memiliki tempat yang mapan di hati masyarakat, yaitu mampu menarik minat pelanggan tanpa mencari pelanggan sudah dicari oleh pelanggan, dan pelayanannya memuaskan bagi pelanggan.

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan berikanlah layanan yang bermutu atau berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267:

⁵¹Kaoru Ishikawa, pengendalian mutu terpadu, (bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015), h.292.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِكَافِرِيهِ إِلَّا أَنْ تَغْمُضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا
 أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.⁵² (QS. Al-Baqarah: 267)

Pada umumnya kualitas memiliki elemen-elemen sebagai berikut, yaitu pertama, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Ketiga, merupakan kondisi yang selalu berubah. Berdasarkan elemen-elemen tersebut maka kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.⁵³

Kualitas pelayanan (*service quality*) tidak terlepas dari karakteristik mutu pendidikan. Dalam hal ini Husaini Usman mengemukakan tiga belas karakteristik yang dimiliki oleh mutu pendidikan, yaitu:

1. Kinerja (performa) yakni berkaitan dengan aspek fungsional sekolah meliputi: kinerja guru dalam mengajar, baik dalam memberikan penjelasan meyakinkan, sehat dan rajin mengajar, dan menyiapkan bahan pelajaran lengkap, pelayanan administratif dan edukatif.

⁵²Abdullah, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*, (Bogor: Pustaka Imam Syafi'i, 2003)

⁵³Eka Prihatin, *Teori Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.127

2. Waktu wajar (timelines) yakni sesuai dengan waktu yang wajar meliputi memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu, waktu ulangan tepat.
3. Handal (reliability) yakni usia pelayanan bertahan lama. Meliputi pelayanan prima yang diberikan sekolah bertahan lama dari tahun ke tahun, mutu sekolah tetap bertahan dan cenderung meningkat dari tahun ke tahun.
4. Data tahan (durability) yakni tahan banting, misalnya meskipun krisis moneter, sekolah masih tetap bertahan.
5. Indah (aesthetics) misalnya eksterior dan interior sekolah ditata menarik, guru membuat media-media pendidikan yang menarik.
6. Hubungan manusiawi (personal interface) yakni menunjang tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme. Misalnya warga sekolah saling menghormati, demokrasi, dan menghargai profesionalisme.
7. Mudah penggunaannya (easy of use) yakni sarana dan prasarana dipakai. Misalnya aturan-aturan sekolah mudah diterapkan, buku-buku perpustakaan mudah dipinjam di kembalikan tepat waktu.
8. Bentuk khusus (feature) yakni keunggulan tertentu misalnya sekolah unggul dalam hal penguasaan teknologi informasi (komputerisasi).
9. Standar tertentu (conformance to specification) yakni memenuhi standar tertentu. Misalnya sekolah telah memenuhi standar pelayanan minimal.
10. Konsistensi (consistency) yakni keajegan, konstan dan stabil, misalnya mutu sekolah tidak menurun dari dulu hingga sekarang, warga sekolah konsisten dengan perkataanya.

11. Seragam (uniformity) yakni tanpa variasi, tidak tercampur. Misalnya sekolah melaksanakan aturan, tidak pandang bulu, seragam dalam berpakaian.
12. Mampu melayani (serviceability) yakni mampu memberikan pelayanan prima. Misalnya sekolah menyediakan kotak saran dan saran-saran yang masuk mampu dipenuhi dengan baik sehingga pelanggan merasa puas.
13. Ketepatan (accuracy) yakni ketepatan dalam pelayanan misalnya sekolah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan sekolah.⁵⁴

Ketiga belas karakteristik mutu pendidikan yang dikemukakan oleh Husaini Usman sama dengan dimensi-dimensi pengukuran mutu pendidikan atau pelayanan jasa pendidikan menurut Eka Prihatin dalam bukunya yang berjudul “*Teori Administrasi Pendidikan*” antara lain sebagai berikut:

1. *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa.
2. *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
3. *Knowing the customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak.
4. *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
5. *Reliability*, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi janji penerima jasa.

⁵⁴Husaini Usman, *Manajemen, Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.411-413

6. *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
7. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.
8. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa.
9. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian dan kesamaan dalam hubungan personil.⁵⁵

Peningkatan mutu layanan pendidikan bukan sesuatu yang mudah, terkadang penyelenggaranya sering menghadapi permasalahan. Rasa tidak puas dari para pelanggan baik eksternal maupun internal sering muncul. Ketidakpuasan pelanggan ini menunjukkan bahwa penyelenggara layanan belum memenuhi ekspektasi dari harapan pelanggan.

Menurut Wolkins dalam Prasetyo, mengemukakan ada enam faktor yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu organisasi, kepemimpinan, struktur organisasi, kemampuan aparat, sistem layananan penghargaan.⁵⁶

Menurut Sri Minarti, kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara menghubungkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat

⁵⁵Eka Prihatin, *Op.Cit.*, h.128

⁵⁶Wimay Prasetyo, *Manajemen Pelayanan Publik (Konsep Kualitas Pelayanan Publik*, (Surabaya : Brawijaya University, 2012), h.7-8

dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima mereka, dimensi jasa pendidikan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (Reliability) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Sebagaimana yang dinyatakan dalam QS. An-Nahl : 91
3. Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap.
4. Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan keragu-raguan. Sebagaimana yang dinyatakan dalam QS. Ali Imron : 159
5. Empati (Empathy) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Sebagaimana yang dinyatakan dalam QS. At- Takaatsur:1-5⁵⁷

Dari beberapa dimensi indikator yang telah disebutkan. Kelima dimensi tersebut yang akan dijadikan indikator dalam pengukuran mutu layanan tenaga administrasi madrasah. Kelima indikator tersebut menurut Parasuraman dalam

⁵⁷Amirudin, Jurnal Kependidikan Islam Vol.7 No. 1 Juni 2017.

studi mengenai SERVQUAL dalam Fandy Tjiptono, berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik tersebut yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa.⁵⁸ Serqual (*Service Quality*) yang didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL.⁵⁹

Kualitas pelayanan/Mutu layanan dikaitkan dengan pelayanan prima yang merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Disini pemberi layanannya dikhususkan kepada tenaga administrasi madrasah. Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan internal dan eksternal memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Dalam teori pelayanan public, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM).

SPM menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

⁵⁸Citra Savitri, Jurnal Manajemen Dan Bisnis Kreatif: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang tahun 2016

⁵⁹Fandy Tjiptono., 2014., *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*, Yogyakarta: ANDI.

komitmen atau janji dari penyelenggara Negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam rancangan Undang-undang pelayanan public, standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya berisi tentang dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan, pengawas internal, penanganan pengaduan, sarana dan masukan dan jaminan pelayanan. Pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan.⁶⁰

Berdasarkan pada SPM tersebut, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Public yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.⁶¹

Berdasarkan uraian di atas, bahwa pelayanan merupakan persoalan yang serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan Islam. Terutama ketika mereka menghendaki meningkatkan di segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Terlebih lagi para manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu

⁶⁰Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁶¹Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.⁶²

Dalam konteks ini, pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan siswa dan masyarakat sebagai pelanggan. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan cravens dalam handayani dkk, bahwa untuk dapat mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, maka dapat dipastikan pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan harus benar-benar dapat diketahui dengan baik, serta dengan membangun komitmen setiap orang yang ada dalam sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.⁶³

C. Pengelolaan Data Sekolah

Kata “pengelolaan” dapat disamakan dengan manajemen, yang berarti pengaturan atau pengurusan.⁶⁴ Banyak orang yang mengartikan manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan, dan pengadministrasian, dan memang itulah pengertian yang lebih melekat atau populer saat ini. Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu hingga menjadi baik berate memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula. Pengelolaan dapat juga diartikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih sesuai serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat.

⁶²Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2007) h.193

⁶³Yetri, *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung*, *Jurnal Al-Idarah: Kependidikan Islam*, Vol. 8 No.2, 2018, h.187

⁶⁴Arikunto. *Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), h.31

Adisasmita, mengungkapkan bahwa pengelolaan bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, akan tetapi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.⁶⁵

Nugroho, mengungkapkan bahwa pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etimologi istilah pengelolaan berasal dari kata “kelola” (to manage) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu.⁶⁶

Marry Parker Follet, mendefinisikan pengelolaan adalah seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, terdapat tiga factor yang terlibat:

- a. Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia maupun factor-faktor produksi lainnya.
- b. Proses yang bertahap mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
- c. Adanya seni dalam penyelesaian pekerjaan.⁶⁷

Menurut Purwanto, pengelolaan adalah serangkaian kegiatan untuk mendapati sasaran-sasaran tertentu dengan menggunakan orang-orang sebagai pelaksanaannya.⁶⁸

⁶⁵Adisasmita, *Pengelolaan, Pendapatan Dan Anggaran Daerah*, (Yogyakarta: graham ilmu, 2011),h.22

⁶⁶Nugroho, *Kebijakan Public Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi*, (Jakarta: PT. Gramedia), h.119

⁶⁷Erni Tisnawati Sule, Kurniwan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Kencana Perdana Media Goup, 2009) .h. 6

Jadi, dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu proses manajemen yang meliputi beberapa factor perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk menyelesaikan sesuatu guna mencapai tujuan tertentu. Dengan menggunakan orang-orang sebagai pelaksanaannya.

Dalam proses pengolahan data adalah pengumpulan data. Data tidak dapat disangkal bahwa para pengguna informasi, yaitu cara pengambilan keputusan memerlukan tersedianya informasi yang bermutu tinggi. Oleh karena itu, para tenaga professional yang berkecimpung dalam kegiatan pengolahan data harus berupaya agar dalam menjalankan fungsinya terdapat jaminan bahwa mutu data yang harus dikumpulkan tinggi, relevan dengan kepentingan pemakainya, digali dari sumber yang dapat dipercayai, baik internal maupun eksternal.⁶⁹

Adapun fungsi manajemen atau pengelolaan secara garis besar dapat disimpulkan bahwa tahap-tahap dalam melakukan manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Fungsi-fungsi manajemen tersebut bersifat universal, dimana saja dan dalam organisasi apa saja. Namun, semuanya tergantung pada tipe organisasi, kebudayaan, dan anggotanya.

Secara umum pengelolaan terhadap peran sistem informasi berbasis teknologi informasi dalam pengelolaan sekolah tergolong sangat penting. Sistem informasi di dalam sekolah biasanya berupa data-data yang perlu diolah dengan baik.

Data menurut Al-Bahra Bin Ladjamudin, adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian nyata. Data merupakan bentuk informasi yang masih mentah sehingga perlu diolah lebih lanjut agar menghasilkan keluaran yang

⁶⁸Purwanto, *Evaluasi Hasil Belajar*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009).h.152

⁶⁹Sondang P.Siagian, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.81

bermanfaat. Data dapat berupa catatan-catatan dalam kertas yang kita sebut data manual, buku, atau tersimpan sebagai file dalam database. Data akan menjadi bahan dalam suatu proses pengolahan data. Oleh karena itu, suatu data belum dapat berbicara banyak sebelum diolah lebih lanjut.⁷⁰

Sistem adalah kumpulan dari komponen-komponen yang memiliki unsure keterkaitan antara satu dan lainnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa sistem adalah merupakan suatu hal yang saling terkait satu sama lain untuk mencapai sebuah tujuan yang sama.⁷¹ Menurut Nugroho, informasi merupakan data yang telah diolah sedemikian rupa sehingga memiliki makna tertentu bagi penggunanya.⁷² Berdasar definisi di atas maka dapat dikatakan bahwa sebuah informasi adalah data yang memiliki makna, artinya ketika sesuatu hal maksudnya data tidak mempunyai makna maka belum dapat dikatakan sebagai sebuah informasi.

Menurut Oetomo, Sistem Informasi adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memroses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi.

Secara umum Sistem Informasi merupakan kombinasi dari orang (*people*), perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan komunikasi

⁷⁰Al-Bahra Bin Ladjamudin, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. (Graha Ilmu, 2005), h.8

⁷¹Indrajit, R. E. *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi : Pengantar Konsep*. (Jakarta: Gramedia, 2000), h.

⁷²Adi Nugroho, *Analisis dan Perancangan Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek, Informatika* (Bandung: Bandung, 2004), h.5

(*communications network*), dan sumber data yang dihimpun, ditransformasi, dan mengalami proses pengaliran dalam suatu organisasi.⁷³

Proses pengolahan data terbagi menjadi tiga tahapan yang disebut dengan siklus pengolahan data, yaitu:

a. Input

Tahapan input yaitu dilakukan proses pemasukan data ke dalam komputer lewat media input (*input device*).

b. Proses

Pada tahapan *processing* yaitu dilakukan proses pengolahan data yang sudah dimasukkan, yang dilakukan oleh alat pemroses yang dapat berupa proses perhitungan, perbandingan, pengendalian, atau pencarian *distorage*

c. Output

Pada tahap ini yang dilakukan yaitu proses menghasilkan output atau keluaran dari hasil pengolahan data ke alat output yaitu berupa informasi.

Untuk mewujudkan data yang valid, telah dirancang mekanisme pengelolaan. Pertama, data dientri oleh satuan-satuan pendidikan. Data-data itu kemudian dihimpun atau dikumpulkan oleh masing-masing direktorat jenderal yang meliputi dirjen PAUDNI, Dikdasmen, Kebudayaan, dan Bahasa. Data-data tersebut kemudian dikelola melalui tahapan-tahapan integrasi, verifikasi dan validasi, kompilasi, serta analisis potret pendidikan. Dari hasil pengelolaan itu, selanjutnya dapat dilakukan pendayagunaan yang meliputi perencanaan, program

⁷³Kristanto, A.. *Perancangan Sistem Informasi*. (Yogyakarta: Gava Media, 2002003), h.7

pembangunan dan pembinaan, serta monitoring dan evaluasi. Hasil-hasil juga menjadi feedback bagi satuan pendidikan.

Sistem pengelolaan data pendidikan dalam jarring (daring) berbasis situs jejaring dikembangkan. Sistem yang dibangun oleh Pusat Data Dan Statistic (PDSP) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) tersebut diharapkan dapat lebih memudahkan dan mendekatkan proses pengelolaan data peserta didik, satuan atau lembaga pendidikan, pengelolaan data wilayah, dan master referensi pendidikan tingkat pusat dan daerah.

Sistem pengelolaan tersebut sesuai dengan Instruksi Menteri Pendidikan Nasional RI (Permendiknas) Nomor 2 Tahun 2011 tentang Kegiatan Pengelolaan Data Pendidikan.

Dalam pengelolaan data termasuk dalam layanan informasi. Layanan informasi adalah layanan bimbingan yang berupa pemberian penerangan, penjelasan, dan pengarahan. Informasi yang perlu disampaikan kepada siswa terutama mengenai hal-hal yang sangat berguna bagi kehidupan siswa, dan hal itu jarang dibicarakan dalam mata pelajaran.⁷⁴

D. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh penulis sebelumnya belum ada penelitian yang sama, tetapi ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan atau berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

⁷⁴Subandi, *Manajemen Mutu Layanan Konseling: Studi Kasus Layanan Konseling MAN 1 Kota Metro*, Al-Idarah Jurnal Manajemen Pendidikan, Vol.5, No.2, Tahun 2015, H.66

1. Judul : Pengaruh Motivasi Berprestasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Universitas Negeri Semarang

Penulis : Anwar Haryono, Tahun 2012

Hasil Penelitian:

Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh kesimpulan, yaitu:

- a. Ada pengaruh positif yang signifikan motivasi berprestasi terhadap kinerja tenaga administrasi Universitas Negeri Semarang.
- b. Ada pengaruh yang signifikan iklim organisasi terhadap kinerja tenaga administrasi Universitas Negeri Semarang.
- c. Ada pengaruh yang signifikan secara simultan motivasi berprestasi dan iklim organisasi terhadap kinerja tenaga administrasi Universitas Negeri Semarang.

2. Judul : Kompensasi Dan Kompetensi Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan

Penulis : Hosra Afrizoni, Tahun 2014

Hasil penelitian :

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan kompetensi dalam peningkatan kinerja karyawan PT. Timah Investasi, baik secara parsial maupun simultan. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi dan kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja baik secara simultan maupun parsial.

3. Judul : Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Food And Beverage PT S2 Indonesia Semarang

Penulis : Erlinda Ika Devitasari, Tahun 2015

Hasil Penelitian:

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4. Judul : Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Jasa Catering Di Daerah Istimewa Yogyakarta
- Peneliti : Renggani Nur'aini Vidianingtyas Wika Harisa Putri, Tahun 2014

Hasil Penelitian:

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

5. Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan Lean Servpert (*Lean Service Dan Service Performance*)

Peneliti : Muzakiyah, Siti Husna Ainu Syukri, Dan Ira Setyaningsih. Universitas Muhammadiyah Malang Tahun 2011

Hasil penelitian :

Dalam penelitiannya mengenai kepuasan dari mahasiswa tentang pelayanan tenaga tata usaha masih diperoleh beberapa bagian tenaga yang belum maksimal dalam penerapan 5S. Dalam penelitiannya menggunakan metode pendekatan Lean Servpert (*Lean Service Dan Service Performance*). Lean Service digunakan untuk menghilangkan waste aktivitas yang tidak bernilai tambah. Sedangkan service performance digunakan untuk menganalisis tingkat instrument kinerja pelayanan bagian tata usaha.

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian ini akan mendapatkan konsekuensi berupa hasil yang berbeda. Hasil penelitian terdahulu dengan penelitian ini akan berbeda karena teori yang digunakan peneliti merupakan teori baru.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Kristanto. 2003. *Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Abdullah. 2003. *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*. Bogor: Pustaka Imam Syafi'i.
- Adisasmita. 2011. *Pengelolaan, Pendapatan Dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: graham ilmu.
- Al-Bahra Bin Ladjamudin. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Graha Ilmu.
- Alma, Buchari. 2003. *Pemasaran Strategi Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto. 1993. *Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- , 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- B. Uno, Hamzah. 2009. *Teori motivasi dan Pengukurannya (Analisis di Bidang Pendidikan)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Depag. 2004. *Al-Qur'an Dan Terjemahan*. Bandung: Jumanatul Ali.
- E, Mulyasa. 2003. *Kurikulum Berbasis Kompetensi; Konsep, Karakteristik dan Implementasi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Edy, Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya*. Jakarta: Kencana.

-----, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group.

Hasbullah. 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada.

Hasibuan , Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

-----, 2012. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas,. Jakarta : Bumi Aksara.

-----, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hery. 2019. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Grasindo.

Indrawan, Rully & Poppy Yuniawati. 2014. *Metedologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan*. Bandung: PT. Rafika Aditama.

Ishikawa, Kaoru. 2015. *Pengendalian Mutu Terpadu*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Kamil, Mustofa. 2007. *Model Pendidikan Dan Pelatihan, Konsep Dan Apllikasi*. Bandung: Alfabeta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Komariah, Aan dan Djam'an Satori. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- M.M., Kaswan. 2011. *Pelatihan Dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ma'mur asmani, Jamal. 2011. *Tips Praktis Membangun dan Mengolah Administrasi Sekolah*. Yogyakarta: Diva Press.
- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet.10. Bandung:Pustaka Setia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- , 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Margono. 2000. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Moloeng, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Multitama. 2006. *Islamic Business Strategy For Entrepreneurship*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Adi. 2004. *Analisis dan Perancangan Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek, Informatika*. Bandung: Bandung.
- Nugroho. 2012. *Kebijakan Public Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Gramedia.

Nurdin, Syarifuddin dan M Basyiruddin Usman. 2003. *Guru Profesional Implementasi dan Kurikulum*. Jakarta : Ciputat Press.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Adminidtrasi Public*. Bandung: Alfabeta.

Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008

Prasetyo, Wimay. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik (Konsep Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya : Brawijaya University.

Prihatin, Eka. 2011. *Teori Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Punaji, Setiosary. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.

Purwanto. 2009. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Qomar, Mujamil. 2007. *Manajemen Pendidikan Isla m*. Jakarta: Erlangga.

R. E., Indrajit. 2000. *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi : Pengantar Konsep*. Jakarta: Gramedia.

R.L.,Mathis, & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia*. Jakarta: Salemba Empat.

Ratminto &Atik septi Winarsih. 2008. *Mananjemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sallis Edward. 2008. *Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD.

Sardiman. 2011. *Interaksi Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Siagian, P. Sondang. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- , 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- , 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja rosdakarya.
- Sule, Erni Tisnawati dan Kurniwan Saefullah. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Kencana Perdana Media Goup.
- Sutopo dan Suryanto. 2010. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tan, Inggrid. 2010. *From Zero to the Hero*. Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia.
- Tangkilisan. 2005. *Manajemen Public*. Jakarta: PT. Gramedia widiasarana Indonesia.
- Tika, Moh Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 3

Usman, Husaini. 2006. *Manajemen, Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

-----, 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

-----, 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

-----, 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Zuriah, Nurul. *Metodologi Penelitian Social Dan Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sumber Jurnal :

Iwan. *Business Management Analysis Journal* “Umpan Balik Sistem Pakar Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Multistrada Arah Sarana, TBK”, Vol. 2 No. 1 April 2019

Akhmad Sudrajat, 2008, Teori-teori Motivasi Artikel Pendidikan, dikutip dari <http://akhmadsudrajat.woedpress.com/20008/02/06/teori-teori-motivasi> pada tanggal 03 Januari 2020

Eko Nurminto, Nurhadi Siswanto Dan Sanusi Sapuwan, *Perancangan Kinerja Karyawan Berdasarkan Kompetensi Spencer Dengan Metode Analytical Hierarchy Process* (Studi Kasus Di Sub Dinas Pengairan, Dinas Pekerjaan Umum, Kota Porbolingo), *Jurnal Teknik Industry*, Vol.8, No. 1 Juni 2006:40-53

Sappaile, Baso Intang, “Pengembangan Standar Tenaga Kependidikan”. dalam *Buletin BNSP: Media Komunikasi dan Dialog Standar Pendidikan*. Vol. II/No.2/Mei 2007.

Amirudin. *Jurnal Kependidikan Islam* Vol.7 No. 1 Juni 2017.

- Citra Savitri. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Kreatif: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang tahun 2016
- Tartini Zulkifli. Akademi Manajemen Belitung: Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK Di Kabupaten Belitung. Ejournal Vol. XI No.2, 2016. ISSN: 1907-7513
- Muhyadi. Kualifikasi Dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Kependidikan Vol. 43 No. 1, 2013
- Thara Afifah. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan Pt. Pertamina Geothermal Energy Kantor Pusat Jakarta). Jurnal Administrasi Bisnis Vol.47 No. 1 Juni 2017
- Seftiany Permata Hidayat. 2014. Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto. Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan. Vol 4 No. 4
- Subandi dan Ahmad Fauzan. 2018. Manajemen Good Corporate Governance Pada Usaha Kecil Dan Menengah Berbasis Sumber Daya Manusia. Jurnal Akademika Vol.23 No. 01
- Subandi. 2015. Manajemen Mutu Layanan Konseling: Studi Kasus Layanan Konseling MAN 1 Kota Metro. Al-Idarah Jurnal Manajemen Pendidikan, Vol.5, No.2
- Yetri. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung. Jurnal Al-Idarah:Kependidikan Islam, Vol. 8 No.2.
- Siti Patimah. 2015. Pengaruh Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Kepala Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Sekota Bandar Lampung. Jurnal Ilmiah Peuradeun: Vol 3, No.1, ISSN:2338-8617