

**KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM MENUNJANG LAYANAN
KEPENDIDIKAN DI SDN 011 SAGULUNG BATAM**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.Pd)

Oleh :

VIONA PUTRI ARIYANTI
NIM. 211866

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
STAIN SULTAN ABDURRAHMAN
KEPULAUAN RIAU
2026**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri - Bintan
Telp : 0771-4442607 Fax : 0771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stain.kepri@kemenag.go.id



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri - Bintan
Telp : 0771-4442607 Fax : 0771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stain.kepri@kemenag.go.id

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Viona Putri Ariyanti
NIM : 211866
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini ada kesamaan, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, 3. Juni 2026

Saya yang menyatakan.


Viona Putri Ariyanti
NIM: 211866



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri - Bintan
Telp : 0771-4442607 Fax : 0771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stain.kepri@kemenag.go.id

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul : Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Menunjang
Layanan Kependidikan di SDN 011 Sagulung Batam
Nama : Viona Putri Ariyanti
Nim : 211866
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Telah dimunaqasyahkan pada: 22 Juli 2026
Nilai Munaqasyah :

Dan dinyatakan telah diterima oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

TIM MUNAQASYAH

KETUA

Dr. Ramandha Rudwi Hantoro, M.Pd.I
NIP.19880812 201903 1009

SEKRETARIS

Putri Halimatussadiyah
NIP.19940811 2025052004

PENGUJI I

Dwi Setyaningsih, M.M
NIP.19910724 2020122 023

PENGUJI II

H. Fahmi Fikri, S.Ag. M.Si
NIP.19710302 202321 1005

Ketua STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau



Dr. H. Muhammad Faisal, M. Ag

NIP. 19750324 200604 1 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri - Bintan
Telp : 0771-4442607 Fax : 0771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stain.kepri@kemenag.go.id

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Viona Putri Ariyanti
NIM : 211866
Program studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Menunjang Layanan
Kependidikan di SDN 011 Sagulung Batam

Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk dilanjutkan pada Sidang Munaqasyah. Diharapkan semoga skripsi tersebut dapat diterima dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing I

Eka Rihan K., M.Pd
NIP.198501082019032010

Pembimbing II

Dr. Erlina Gusnita, M.Pd
NIP.198411272023212023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri - Bintan
Telp : 0771-4442607 Fax : 0771-4442610
Website: www.stainkepri.ac.id Email: stain.kepri@kemenag.go.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Prodi Manajemen Pendidikan Islam
STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan
Riau

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul: Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Menunjang Layanan Kependidikan di SDN 011 Sagulung Batam.

Yang ditulis oleh:

Nama : Viona Putri Ariyanti
NIM : 211866
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Prodi Manajemen Pendidikan Islam STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diujikan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Eka Rihan K., M.Pd
NIP.198501082019032010

Pembimbing II

Dr. Erlina Gusnita, M.Pd
NIP.198411272023212023

ABSTRAK

Viona Putri Ariyanti, 2026, 211866, Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Menunjang Layanan Kependidikan Di SDN 011 Sagulung Batam. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Kinerja Tata Usaha merupakan capaian nyata dari pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugas administratif sehari-hari dengan tingkat keberhasilan yang tinggi, sehingga mendukung kelancaran kegiatan utama di sekolah. Di SDN 011 Sagulung Batam terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti, efisiensi waktu dan penggunaan teknologi informasi, kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi terkait teknologi informasi, jumlah tenaga pendidik yang terbatas serta kurangnya sistem digitalisasi sehingga pekerjaan masih banyak dilakukan secara manual.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan kepala sekolah dan tata usaha, serta observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha dalam menunjang layanan kependidikan secara umum sudah berjalan dengan baik dan efektif. Pegawai tata usaha mampu melaksanakan tugas administrasi secara tertib, rapi, sistematis dan sesuai prosedur, meliputi pengelolaan surat menyurat, data kepegawaian, kesiswaan, arsip, hingga pelayanan administrasi kepada guru, siswa dan orang tua. Kepemimpinan kepala sekolah yang efektif dan suportif dapat mendukung kelancaran dalam melaksanakan tugas, kerja sama tim yang solid, komunikasi yang baik antarwarga sekolah, pembagian tugas yang jelas sesuai tupoksi, motivasi kerja, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup memadai. Selain itu, pemanfaatan teknologi dan sistem administrasi digital turut meningkatkan efisiensi, ketepatan data, dan kualitas layanan administrasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti perubahan kebijakan yang cepat, keterbatasan pelatihan berkelanjutan, beban kerja yang meningkat pada waktu tertentu, serta tantangan dalam penguasaan teknologi. Untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan, penyusunan dan penerapan SOP yang jelas, pembagian tugas yang proporsional, peningkatan koordinasi, serta dukungan fasilitas kerja yang lebih optimal.

Kata Kunci: *Kinerja Tata Usaha, Layanan Kependidikan*

ABSTRACT

Viona Putri Ariyanti, 2026, 211866, "The Performance of Administrative Staff in Supporting Educational Services at SDN 011 Sagulung Batam." Islamic Education Management Study Program, Sultan Abdurrahman State Islamic Institute, Riau Islands.

Administrative performance is the tangible achievement of administrative staff in carrying out daily administrative tasks with a high level of success, thus supporting the smooth running of core school activities. At SDN 011 Sagulung, Batam, several aspects need improvement, such as time efficiency and the use of information technology, a lack of training and competency development related to information technology, a limited number of teaching staff, and a lack of a digital system, resulting in much manual work.

The research method used was qualitative with a descriptive approach. Data were collected through interviews with the principal and administrative staff, as well as observation and documentation.

The results indicate that the performance of administrative staff in supporting educational services is generally good and effective. Administrative staff are capable of carrying out administrative tasks in an orderly, neat, systematic, and procedural manner, including managing correspondence, personnel data, student affairs, archives, and providing administrative services to teachers, students, and parents. Effective and supportive leadership from the principal can support smooth task execution, solid teamwork, good communication among school personnel, a clear division of tasks according to their respective roles and responsibilities, work motivation, and the availability of adequate facilities and infrastructure. Furthermore, the use of technology and digital administrative systems contributes to increased efficiency, data accuracy, and the quality of administrative services. However, several obstacles remain, such as rapid policy changes, limited ongoing training, increased workloads at certain times, and challenges in mastering technology. To overcome these obstacles, ongoing training and mentoring are needed, the development and implementation of clear standard operating procedures (SOPs), a proportional division of tasks, improved coordination, and the provision of optimal work facilities.

Keywords: Administrative Performance, Educational Services

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karena tanpa pertolongannya tentu penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar. Sholawat serta salam tak lupa juga kita hadiahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya diakhirat nanti. Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas kesehatan serta akal pikiran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Menunjang Layanan Kependidikan di SDN 011 Sagulung”*. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam di STAIN Sultan Abdurrahman KEPRI.

Penulis tentu menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan motivasi dari berbagai pihak, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Faisal, M.Ag, selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
2. Bapak Aris Bintania, M.Ag, selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
3. Bapak Dr.Drs Almahfuz, M.Si, selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Adurrahman Kepulauan Riau.
4. Bapak Rahmat Budi Harto, M.M, selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

5. Ibu Megawati, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan abdurrahman Kepulauan Riau.
6. Ibu Eka Rihan K, M.Pd , selaku Dosen Penasehat Akademik serta Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan bantuan serta arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Ibu Erlina Gusnita, M.Pd.I, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya, untuk memberikan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Riogusdian , selaku Kepala Sekolah beserta staff Tata Usaha SDN 011 Sagulung Batam yang telah memberikan izin dan bantuan serta dukungan selama pelaksanaan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan proses dalam penulisan skripsi ini.

Bintan, 26 Februari 2026

Viona Putri Ariyanti

NIM. 211866

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERSETUJUAN PEBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PEBIMBING.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
<u>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</u>	<u>xi</u>
<u>DAFTAR TABEL.....</u>	<u>xxi</u>
<u>DAFTAR LAMPIRAN.....</u>	<u>xxii</u>
BAB I PENDAHULUAN.....	25
A. Latar Belakang Masalah.....	25
B. Rumusan Masalah.....	31
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	31
D. Kajian Terdahulu.....	32
E. Kerangka Teori.....	35
F. Metode Penelitian.....	36
G. Sistematika Pembahasan.....	39
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI.....	20
A. Profil SDN 011 Sagulung Batam.....	20
B. Visi & Misi.....	20
C. Struktur Organisasi.....	23
D. Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan.....	24
E. Jumlah Peserta Didik.....	26
F. Sarana dan Prasarana.....	27
BAB III KONSEP TEORITIS.....	28
A. Kinerja Pegawai.....	28
1. Pengertian Kinerja Pegawai.....	28
2. Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja.....	29
B. Tata Usaha.....	31

1. Pengertian Tata Usaha	31
C. Layanan Kependidikan.....	Error!
Bookmark not defined.	

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....37

A. Penyajian Data37

1. Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Kependidikan di SDN 011 Sagulung Batam38

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Kinerja Tata Usaha di SDN 011 Sagulung Batam43

B. Pembahasan Hasil Penelitian.....52

BAB V PENUTUP60

A. Kesimpulan60

B. Saran.....61

DAFTAR PUSTAKA.....64

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam tesis ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘...	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	ki
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	Em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	..’..	apostrof
ي	ya	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

Contoh:

كتب - kataba

فعل - fa‘ala

ذكر - zukira

يذهب - yażhabu

سئل -suila

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasi gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan huruf	Nama
اَ...يَ	Fathah dan ya	ai	a dan i
اَ...وَ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

كيف - kaifa

هول - haula

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang lambangnya dengan harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...اَ...يَ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
اِ...يَ	Kasroh dan ya	Ī	i dan garis di atas
اِ...وِ	Dammah dan waw	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قال - qāla

رمي - ramā

قيل - qīla

يقول - yaqūlu

d. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

1) Ta Marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasroh dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

2) Ta' Marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

روضة الاطفال - raudatul al-atfal

- raudatu al-atfal

المدينة المنورة - al-Madīnah al-Munawwarah

- al-Madīnatul Munawwarah

e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah tersebut.

Contoh:

ربنا - rabbana

نزل - nazzala

البر - al-birr

نعم - nu'ima

الحج - al-hajju

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang

langsung mengikuti kata sandang itu. Pola yang dipakai ada dua, seperti berikut:

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرجل - ar-rajulu

الشمس - asy-syamsu

البديع - al-badi'u

السيدة - as-sayyidatu

القلم - al-qalamu

الجلال - al-jalālu

g. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan *opostrof*. Namun, hal ini hanya terletak di tengah dan akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

امرت - umirtu

اكل - akala

2) Hamzah ditengah:

تأخذون - takhuḏūna

تأكلون - takulūna

3) Hamzah di akhir:

شيء - syaiun

النوء - an-nauu

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf* ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisaa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

و ان الله لهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

- Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn.

- Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn.

فاؤفوا الكيل والميزان

- Fa aufū al-kaila wa al-mīzāna.

- Fa aufū al-kaila wal-mīzāna.

بسم الله مجرّها و مرسها

- Bismillāhi majrēhā wa mursāhā.

و لله على الناس حج البيت

- Wa lillāhi 'alā an-nāsi hijju al-baiti

manistatā'a ilaihi sabīlā.

من استطاع اليه سبيلا

- Wa lillāhi 'alā an-nāsi hijju al-baiti

manistatā'a ilaihi sabīlā.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

و ما محمد الا رسول

- Wa mā **Muhammadun** illā rasūl.

ان اول بيت وضع للناس للذي ببكة مباركا – Inna awwala baitin wudī'a lin-nāsi

lillaẓī Bi Bakkata mubārakan.

شهر رمضان الذي انزل فيه القرآن

- Syahru **Ramadāna** al-laẓī unzila fīhi

al-Qurānu.

ولقد راه بالفق المبين

- Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīni.

الحمد لله رب العلمين

- Al-hamdu lillāhi rabbil-‘ālamīna.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

نصر من الله وفتح قريب

- Nasrum **minallāhi** wa fathun qarīb.

الله الامر جميعا

- **Lillāhi** al-amru jamī'an.

- Lillāhil amru jamī'an.

والله بكل شيء عليم

- **Wallāhu** bikulli syaiin ‘alīmun.

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Daftar Tabel

Tabel I Nama dan Jabatan Tenaga Pendidik	24
Tabel II Jumlah Peserta Didik.....	26
Tabel III Sarana dan Prasarana.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : SK Penetapan Pembimbing

Lampiran II: Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I

Lampiran III: Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II

Lampiran IV: Surat Izin Penelitian

Lampiran V : Surat Balasan Penelitian

Lampiran VI: Lembar Pedoman Wawancara

Lampiran VII : Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja adalah hasil atau capaian yang dipeoleh seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja ini bisa dilihat dari seberapa baik kualitas pekerjaan yang dilakukan, seberapa banyak pekerjaan diselesaikan, serta seberapa tepat waktu yang efektif pekerjaan yang dilakukan. Kinerja juga mencakup bagaimana seseorang bekerja sama dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Kinerja diartikan sebagai hasil usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Menurut pandangan Byars (dalam Veithzal :2004) bahwa kinerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugs. Kinerja yang tinggi sebagai suatu langkah menuju pada proses tercapainya tujuan organisasi bersangkutan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut. Pada sisi lain Siagian(1988) mengungkapkan bahwa beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja seseorang diantaranya adalah sifat yang agresif, kreatifitas yang tinggi, kepercayaan pada diri sendiri, kemampuan untuk mengendalikan diri serta kualitas pekerjaan dan masalah inovasi dan prakarsa.

Pada Q.S. At-Taubah [9]:105 yang berbunyi :



عَلِمَ وَقُلِ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ

الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.”

Ayat ini menjadi pengingat bahwa kinerja yang baik, yang didasari ikhlas karena Allah SWT, akan memberikan nilai ibadah dan pahala, bukan sekedar mencari nafkah duniawi saja.

Dikemukakan juga oleh Robbins (2003) bahwa kinerja adalah fungsi dari interaksi kemampuan atau ability (A), motivasi atau motivation (M) dan kesempatan atau opportunity (O). Artinya kinerja merupakan fungsi kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Dengan kata lain, kinerja adalah tingkat kinerja yang tinggi sebagian merupakan fungsi dari tiadanya rintangan rintangan pengendali karyawan itu. Adapun Bernardin dan Russel (1993) mengartikan sebagai aspek yang ditekankan pada *outcome* atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu.¹ Singkatnya, kinerja adalah ukuran keberhasilan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan standar, target dan kualitas yang telah ditetapkan.

Ditinjau dari asal katanya”Tata Usaha”terdiri dari kata “tata”dan “usaha”, masing masing memiliki pengertian, tata adalah suatu peraturan yang harus ditaati, dan usaha adalah energi atau tenaga yang dikeluarkan untuk tercapainya suatu maksud/tujuan. Jadi,

¹ Dr.Tun Huseno, SE, M.Si, *KINERJA PEGAWAI : Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja* (Malang:Media Nusa Creative,2016),cet ke-1, hlm.86-87

menurut arti kata tata usaha adalah kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola pencatan, pengumpulan, penyimpanan data, dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan, urusan surat menyurat, serta laporan mengenai kegiatan sekoalah tersebut.

Administrasi tata usaha, yaitu segenap proses kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Menurut The Liang Gie, administrasi ketata usahaan adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim, dan menyimpan keterangan keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Pola perbuatan dalam kegiatan ketata usahaan meliputi :

1. Menghimpun segala keterangan dang diperlukan
2. Mencatat berbagai keterangan baik dalam bentuk tulisan ataupun dalam audio visual secara manual maupun elektronik sehingga dapat dibaca, dikirim, dan disimpan.
3. Mengolah berbagai keterangan keterangan yang telah dihimpun untuk dapat disajikan sebagai informasi.
4. Menggandakan yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah diperlukan
5. Mengirim yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari pihak pertama kepihak lain.
6. Menyimpan yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu yang aman.²

² Nadya Salsabilafitri&Hade Afriansyah,*Administrasi ketatausahaan sekolah*,hlm.1

Layanan kependidikan adalah segala bentuk bantuan atau pelayanan yang diberikan oleh sekolah atau lembaga pendidikan kepada siswa dan pihak terkait. Tujuannya adalah untuk membantu proses belajar mengajar agar berjalan dengan baik dan siswa bisa mencapai hasil belajar yang diharapkan. Layanan ini bisa berupa bimbingan belajar, fasilitas pendukung, konseling, atau kegiatan lain yang mendukung kenyamanan dan keberhasilan siswa dalam belajar.

Pada era sekarang ini, pendidikan sangat mempengaruhi kehidupan. Masyarakat semakin melek terhadap pendidikan dan sadar akan pentingnya pendidikan untuk mewujudkan rencana rencana dimasa depan dan kulalita hidup yang lebih baik. Harapan siswa terhadap pendidikan mencakup fasilitas yang lengkap, metode pengajaran yang interaktif, dan lingkungan belajar yang kondusif. Namun, kenyataan nya masih ada kekurangan dalam beberapa aspek tersebut, seperti kurangnya fasilitas atau metode pengajaran yang belum optimal. Pendidikan merupakan awal majunya suatu bangsa. Pendidikan memainkan peranan penting dalam meningkatkan kemampuan serta daya saing suatu negara dimata dunia(Adrian&Sitorus,2022). Tanpa pendidikan, manusia akan kesulitan dalam mengembangkan diri dan meningkatkan kualitas hidupnya . Tingginya minat terhadap pendidikan mengakibatkan perlunya peran lembaga pendidikan yang mampu bersaing di era modern ini. Dengan adanya hal ini terbentuk suatu persaingan yang terdapat dalam bidang kualitas layanan jasa pendidikan yang diberikan kepada siswanya.³

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Davis menyatakan bahwa hasil atau hasil akhir yang biasanya diukur berdasarkan pda tiga kriteria, yaitu kuantitas dan

³ Yulia Nurhikmah Sari&Akhmad H. Abubkar, *pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa*, Vol.13 jurnal kependidikan, 4 november 2024

kualitas produk serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan.⁴ Kinerja pegawai tata usaha memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran administrasi dan layanan kependidikan di sekolah. Namun, dalam praktiknya, kinerja pegawai tata usaha sering kali belum optimal, yang berdampak pada kualitas layanan administrasi.

Kinerja pegawai tata usaha merupakan ukuran atau penilaian terhadap seberapa efektif dan efisien seorang pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari. Pegawai tata usaha biasanya bertugas mengelola berbagai kegiatan administrasi, seperti pengarsipan dokumen, pengelolaan surat menyurat, pencatatan data penting, serta membantu kelancaran operasional kantor atau instansi tempat mereka bekerja. Kinerja ini tidak hanya dilihat dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, tetapi juga dari kualitas hasil kerja yang dihasilkan, seperti ketelitian, kerapian dan kebenaran data yang diolah. Selain itu, kinerja pegawai tata usaha juga mencakup sikap profesional, kemampuan berkomunikasi dengan baik, kerjasama dalam tim, serta inisiatif dalam menghadapi masalah atau tantangan yang muncul selama bekerja. Dengan kata lain, kinerja pegawai tata usaha adalah gambaran nyata tentang bagaimana mereka menjalankan peran pentingnya dalam mendukung proses administrasi dan operasional organisasi agar berjalan lancar, tertib dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Layanan kependidikan adalah layanan pendukung yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi, sumber daya, dan fasilitas pendidikan. Layanan ini melibatkan tenaga kependidikan yang tidak secara langsung mengajar tetapi berperan penting dalam kelancaran jalannya pendidikan., ini meliputi :

- a. Pelayanan administrasi dan ketatausahaan seperti pengelolaan surat menyurat, laporan hasil belajar, dan dokumen sekolah lainnya.

⁴ Amirudin, *Kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di madrasah*, jurnal kependidikan islam, 2017

- b. Pelayanan fasilitas sekolah, termasuk perpustakaan, laboratorium, ruang kelas, dan sarana pendukung lainnya.
- c. Pelayanan teknis dan operasional yang mendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan dengan baik.

Kinerja pegawai tata usaha sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan kependidikan. Jika administrasi berjalan lancar dan tertib maka, proses belajar dapat berlangsung dengan lebih teratur karena kebutuhan administrasi guru dan siswa terpenuhi, data data penting seperti nilai, absensi, dan surat menyurat tersimpan dengan baik, memudahkan dalam pengambilan keputusan, kepuasan warga sekolah meningkat karena pelayanan cepat dan akurat. Sebaliknya, jika kinerja TU rendah, maka akan berdampak pada keterlambatan layanan, kesalahan administrasi, dan menurunnya efisiensi manajemen sekolah

Contohnya pada SDN 011 Sagulung ini, Tingkat kinerja pegawai tata usaha ini dapat dikatakan cukup baik. Pegawai TU mampu menjalankan tugas tugas administrasi seperti pengelolaan data siswa, kepegawaian, dan surat menyurat secara teratur dan sistematis. Mereka juga memberikan layanan kependidikan yang mendukung kegiatan belajar mengajar, seperti pengarsipan dokumen dan penyediaan kebutuhan administrasi guru. Namun, ada juga beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan. Dalam hal ini penulis bertanya kepada ibu Shelin Marselina selaku salah satu pegawai tata usaha di SDN 011 Sagulung terkait apakah adanya hambatan dalam pekerjaan. Dalam hal ini, penelitian tersebut belum secara mendalam mengkaji bagaimana berbagai kendala, seperti efisiensi waktu kerja, pemanfaatan teknologi informasi, kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi, keterbatasan jumlah tenaga tata usaha, belum optimalnya digitalisasi administrasi, serta kurangnya apresiasi terhadap pegawai, mempengaruhi

kinerja pegawai tata usaha daam menunjang layanan kependidikan⁵. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang menggali secara komprehensif berbagai faktor penghambat yang ada pada di SDN 011 Sagulung Batam.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pegawai Tata Usaha dalam menunjang layanan kependidikan di SDN 011 Sagulung Batam?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja tata usaha di SDN 011 Sagulung Batam?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Menganalisis kinerja pegawai tata usaha di SDN 011 Sagulung Batam dalam menjalankan tugas administrasi dan layanan kependidikannya
 - b. Mengetahui apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugasnya di SDN 011 Sagulung Batam
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Bagi SDN 011 Sagulung Batam, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kinerja pegawai tata usaha
 - b. Memberikan gambaran kepada pihak sekolah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha sehingga dapat dilakukan perbaikan yang tepat

⁵ Ibu Shelin salaku pegawai TU di SDN 011 Sagulung

- c. Membantu pegawai tata usaha dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalisme agar dapat memberikan layanan administrasi dan kependidikan yang lebih optimal
- d. Sebagai bahan masukan bagi dinas pendidikan atau pihak terkait dalam merancang program pelatihan dan pembinaan pegawai tata usaha di Sekolah Dasar.

D. Kajian Terdahulu

Untuk menghindari pengulangan dalam penelitian, maka penulis melakukan tinjauan pustaka terhadap kajian terdahulu melalui skripsi yang relevan. Adapun skripsi yang relevan penulis jumpai sebagai berikut:

1. Skripsi karya **Ayu Agustina**, 2017 dengan judul **“Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar”**. Hasil penelitian ini diketahui bahwa pegawai tata usaha MTsN Cot Gue Aceh Besar telah menunjukkan kerja yang baik dalam memberikan layanan, namun belum sempurna tetapi lebih kurangnya sudah bekerja memberikan layanan yang baik untuk kepuasan guru, murid atau pihak yang berkepentingan. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kerja pegawai tata usaha yang dilakukan sudah maksimal, karena terdapat banyak cara yang dapat dilakukan dalam peningkatan kinerja pegawai tata usaha khususnya dalam memberikan layanan seperti meningkatkan kemampuan yang telah ada dengan memberikan dan mengikut sertakan pegawai pegawai dalam pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja, melakukan konsultasi ringan bersama tim kerja, selalu melatih dalam menggunakan sarana khususnya teknologi karena bersangkutan dengan surat menyurat yang harus dilengkapi dan selalu ada motivasi penuh dari pemimpin untuk terus dapat memberikan kinerja terbaik terkait layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa, terdapat banyak kendala kendala yang dihadapi pada saat melakukan pekerjaan dalam memberikan layanan, seperti kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi konsumen, banyaknya beban kerja yang dijalankan dengan waktu yang sedikit singkat dan terlambatnya respon yang ditunjukkan oleh konsumen pada saat pegawai tata usaha menjemaskan apa yang mereka butuhkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Persamaan dari penelitian ini adalah sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitiannya. Pada penelitian terdahulu berfokus pada Kinerja tata usaha dalam layanan pendidikan sedangkan penelitian ini berfokus pada Kinerja tata usaha dalam layanan kependidikan.⁶

2. Skripsi karya **Nur Badrun Zahir**, 2023 dengan judul **“Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Sultan Hasanuddin Limbung Kabupaten Gowa”**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pegawai tata usaha sudah terlaksana dengan baik seperti adanya pelaksanaan pengarsipan surat dan pelaksanaan administrasi keuangan, walaupun pelaksanaan administrasi sarana dan prasana masih kurang maksimal dan ketersediaan sumber daya yang belum memadai, aksesibilitas terhadap perangkat lunak atau sistem informasi yang diperlukan, serta kebijakan atau pedoman yang diterapkan di sekolah tersebut masih rendah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dan menggunakan pendekatan dengan melihat perkembangan yang ada pada tempat tersebut. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama menggunakan judul skripsi. Tetapi

⁶ Ayu Agustina, “Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar”, *Skripsi* (Banda Aceh, Fak.Tarbiyah dan Keguruan, 2017)

terdapat perbedaan dengan pendekatan yang digunakan penelitian terdahulu adalah dengan melihat perkembangan pada sekolah atau madrasah tersebut, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada tempat terlaksananya penelitian skripsi. Apabila penelitian terdahulu melaksanakan penelitian di Madrasah Aliyah Sultan Hasanuddin Limbung Kabupaten Gowa, sedangkan penelitian ini melaksanakan penelitian di SDN 011 Sagulung Batam⁷.

3. Skripsi karya Widya Ningsih, 2024 dengan judul “ **Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di SMPN 29 Satap Malaka Kabupaten Maros**”. Hasil penelitian ini adalah kinerja tata usaha yang ada di SMPN 29 ini sudah berjalan namun, belum optimal terutama dalam aspek kualitas layanan, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian. Kendala utama yang dihadapi meliputi kekurangan staf, fasilitas kantor yang kurang memadai, serta jaringan internet yang sering terganggu. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan berkala dan peningkatan fasilitas untuk meningkatkan kinerja pegawai tata usaha di SMPN 29 Satap Malaka Kabupaten Maros. Metode yang digunakan penelitian ini adalah menggunakan penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama menggunakan judul kinerja tata usaha. Tetapi terdapat perbedaan pada penelitian ini pada pendekatan penelitian. Pada penelitian widya Ningsih ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif juga tetapi menggunakan pendekatan deskriptif.⁸

⁷ Nur Badrun Zahir, “Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Sultan Hasanuddin Limbung Kabupaten Gowa”, *Skripsi* (Makasar, Fak. Tarbiyah dan Keguruan, 2023).

⁸ Widya Ningsih, “ Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di SMPN 29 Satap Malaka Kabupaten Maros”, *Skripsi* (Malaka, Fak. Tarbiyah dan Keguruan, 2024),

E. Kerangka Teori

Dalam memahami beberapa istilah yang digunakan penulis dalam skripsi ini, maka penulis perlu mengemukakan teori yang dipakai dalam penelitian diantaranya:

1. Kinerja

Prawirosentono (1999:2), berpendapat bahwa kinerja/performance yaitu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab dalam suatu organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.⁹

2. Kinerja Pegawai

Handoko (1998:7), menyatakan dua konsepsi utama untuk mengukur kinerja seseorang yaitu efesiensidan efektifitas. Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar. Efisiensi ini merupakan konsep matematik atau perhitungan rasio antara pengeluaran dan masukan. Seorang pegawai yang efisien adalah seorang yang mencapai keluaran yang lebih tinggi(hasil, produktifitas, kinerja) dibanding masukan masukan (tenaga kerja, bahan, uang, mesin dan waktu). Dengan kata lain, dapat memaksimumkan keluaran dengan jumlah masukan yang terbatas. Sedangkan efektifitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.¹⁰

3. Tata Usaha

Tata usaha secara sistematis termasuk bagian manajemen. Tata usaha yaitu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia yang ada dan sumber daya lainnya dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

⁹ Eko Budiyanto, SE., M.M.&Dr. Machamad Mochklas, S.Si., M.M., KINERJA KARYAWAN:Ditinjau dari aspek gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan motivasi kerja,(Banten:CV.AA RIZKY, 2020),Hlm 10.

¹⁰ Dr. I. Gede Suwinda, S.Ag., M.A&Ni Nyoman Kurnia Wati, M.Pd., KINERJA PEGAWAI,Ditinjau dari faktor kepemimpinan moderat berlandaskan tri kaya pasudha, sikap sosial, dan kemampuan kerjasama,(Bali:Mpu Kuturan Press), Hlm.43

4. Layanan Kependidikan

Layanan kependidikan adalah serangkaian jasa atau aktivitas yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada peserta didik dan pemangku kepentingan lainnya untuk mendukung proses belajar mengajar dan pengembangan potensi peserta didik. Layanan ini bersifat tidak berwujud dan mencakup berbagai jenis pelayanan, mulai dari administrasi, bimbingan, konseling, hingga penyediaan fasilitas pendukung pendidikan.

Beberapa fasilitas pendukung antara lain :

- a. Ruang kelas
- b. Ruang UKS
- c. Perpustakaan
- d. Laboratorium
- e. Lapangan olahraga
- f. Ruang guru dan Ruang administrasi
- g. Fasilitas teknologi informasi
- h. Toilet
- i. Ruang Serbaguna

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah termasuk penelitian pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat. Dimana peneliti ini dilakukan di SDN 011 Sagulung Batam dengan maksud mendapatkan data yang diinginkan dan sesuai dengan permasalahan yang dibahas.

Penulis menggunakan penelitian kualitatif karena penelitian ini dimaksud untuk mengungkapkan kondisi alamiah terkait kinerja tata usaha dalam layanan kependidikan disekolah tersebut.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek tempat data diperoleh atau diambil. Peneliti menanyakan langsung kepada Bapak Roigusdian, S.Pd.SD., M.M selaku Kepala Sekolah di SDN 011 Sagulung Batam dan Bapak Muhammad Nurhadi, S.Pd selaku Pegawai Tata Usaha di SDN 011 Sagulung Batam. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara untuk mengumpulkan data, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan pertanyaan peneliti, baik pertanyaan lisan maupun tulisan dan apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak dan peristiwa.¹¹

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Peneliti menggunakan observasi untuk mengumpulkan data dengan mengamati langsung sesuatu yang sedang terjadi pada objek yang diteliti. Dalam observasi peneliti dapat melihat, mencatat dan mempelajari perilaku, kejadian atau kondisi tanpa ikut campur secara langsung. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang nyata dan akurat dari apa yang terlihat secara langsung di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara adalah cara mengumpulkan data dengan cara bertanya langsung kepada seseorang atau beberapa orang untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Wawancara ini gunanya sebagai teknik pengumpulan data untuk mengetahui hal hal yang lebih mendalam dari narasumber. Dalam hal ini, penulis akan wawancara dengan Kepala Sekolah dan Pegawai Tata Usaha di SDN 011 Sagulung Batam

¹¹ Dr.Drs.H.Rifa'i Abubakar, M.A. Pengantar METODOLOGI PENELITIAN,(Yogyakarta:SUKA-Press,2021)cet.1, hlm 57

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data dengan memanfaatkan berbagai jenis dokumen atau catatan yang sudah ada, seperti buku, laporan, foto, rekaman, atau arsip. Dokumentasi ini gunanya sebagai pelengkap dari metode observasi dan metode wawancara sehingga lebih memperkuat data dan mendukung penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat simpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹²

Adapun langkah langkah analisis data yang digunakan penulus dalam penelitian ini sebagai berikut:

a) Pengumpulan Data

pengumpulan data berisi tentang proses pengumpulan data yang sudah dikumpulkan ketika dari awal penelitian, baik melalui wawancara, pengamatan dan lain sebagainya.

b) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan menjadi data yang lebih fokus,

¹² Dr. Siti Fadjarajani, MT.Dkk, *metodologi penelitian, pendekatan multidisipliner*, (Gorontalo:Ideas Publishing,2020), hlm 202-203

ringkas, dan bermakna untuk memudahkan analisis dan penarikan kesimpulan dalam penelitian.

c) Penyajian Data

Penyajian data adalah proses mengorganisasi dan menampilkan data dalam bentuk yang lebih mudah dipahami, dianalisis, dan digunakan seperti tabel, grafik, diagram atau teks.

d) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses akhir dalam penelitian untuk mengambil keputusan atau membuat pernyataan berdasarkan hasil analisis data yang telah dikumpulkan dan diolah. Kesimpulan ini menjawab rumusan masalah dan menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak, serta memberikan makna atau penjelasan dari temuan penelitian secara ringkas dan jelas.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan didalam penyusunan skripsi adalah uraian atau gambaran singkat yang menjelaskan susunan alur pembahasan skripsi secara teratur dari bab pendahuluan hingga bab penutup.

Bab I pada skripsi ini berisi pendahuluan, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian terdahulu, kerangka teori, metode penelitian, dan yang terakhir sistematika pembahasan

Pada Bab II, berisi gambaran umum SDN 011 Sagulung Batam yang meliputi letak dan keadaan geografis, struktur organisasi, jumlah guru, jumlah siswa, sarana dan prasarana, serta organisasi peserta didik yang ada di SDN 011 Sagulung Batam.

Pada Bab III difokuskan pada pemaparan teori tentang Kinerja pegawai tata usaha terhadap layanan kepemimpinan. Meliputi Pengertian kinerja pegawai serta teori tentang layanan kependidikan.

Pada Bab IV akan dibahas analisis tentang kinerja pegawai tata usaha terhadap layanan kependidikannya.

Pada Bab V, bab ini disebut sebagai penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran serta kata kata penutup.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Ayu, “Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar”, *Skripsi*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2017.
- Amirudin, “Kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di madrasah”, *Jurnal Kependidikan Islam*, 2017.
- Abubakar, Rifa’i, *Pengantar Metodologi Penelitian* hlm 57, Yogyakarta:SUKA-Press, 2021.
- Aziz, Nur & Ignatius joko Dewanto, “Model Penilaian Kinerja Karyawan dengan Personal Balanced Scorecard, Studi Kasus Universitas Tangerang Indonesia, *Jurnal Literasisains*, Vol. 1 hlm.170, 2022.
- Brian P.Polla, Dkk., *Pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Amurung Kabupaten Minahasa Selatan*,hal.63
- Budiyanto, Eko & Mochklas, Machamad, *Kinerja Karyawan:Ditinjau dari aspek gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan motivasi kerja*, hlm 10 Banten:CV.AA RIZKY, 2020.
- Badrun, nur Zahir,”Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Sultan Hasanuddin Limbung Kabupaten Gowa”, *Skripsi* Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makasar, 2023.
- Fadjarajani, Siti Dkk, *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner* hlm 202-203, Gorontalo:Ideas Publishing, 2020.
- Huseno Tun, *KINERJA PEGAWAI : Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja*, hlm 86-87 Malang:Media Nusa Creative ,2016.
- Hermansyah&Desy Eka Dewi, ”Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan administrasi di madrasah ibtidaiah miftahul huda penarik”, vol.4,*jurnal of social science research*, 2024.
- Ibu Shelin salaku pegawai TU di SDN 011 Sagulung
- Irma, Ririn Dyah Ayu Dkk., “Administrasi Tata Usaha Pendidikan”, Vol.1 hal.45, *Pusat Riset dan Publikasi Ilmiah Nasional(PR-PIN)*, 2023.
- Ningsih, Widya, “Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di SMPN 29 Satap Malaka Kabupaten Maros”, *Skripsi*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makasar, 2024.
- Novia ruth sialen, Dkk, *Kinerja Karyawan*, hal.2-3
- Q.S At taubah [9]:105
- Salsabilafitri, Nadya & Afriansyah, Hade, *Administrasi ketatausahaan sekolah*, hlm.1, 2019.

Sari, Yulia Nurhikmah & Akhmad H. Abu bakar, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa”, Vol.13 *Jurnal Kependidikan*, 2024

Suwinda, I Gede & Ni Nyoman Kurnia Wati, “Kinerja Pegawai, Ditinjau Dari Faktor Kepemimpinan Moderat Berlandaskan Tri Kaya Pasudha, Sikap Sosial, Dan Kemampuan Kerjasama”, *Mpu Kuturan Press Hlm.43-47*, 2021.

Wawancara dengan bapak Muhammad Nurhadi, S.Pd, 03 Februari 2026.

Wawancara dengan bapak Riogusdian, S.Pd.SD.,M.M, 03 Februari 2026.