MANAJEMEN KINERJA DALAM PENGUATAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 MUARA UYA

Kustaniah[1], Husnul Madihah[2], Didi Susanto[3]
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Email: kustaniah.hss@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran tenaga administrasi sebagai tulang punggung operasional sekolah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dinamika sistem administrasi digital yang terus berkembang menuntut pengelolaan kinerja yang sistematis untuk mengatasi berbagai hambatan teknis dan kompetensi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis perencanaan, pelaksanaan, serta faktor pendukung dan penghambat manajemen kinerja dalam menguatkan kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMA Negeri 1 Muara Uya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan Kasubbag TU, staf administrasi, dan guru, serta studi dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan triangulasi sumber dan teknik untuk menjamin keabsahan data.

Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa penguatan kualitas pelayanan di SMA Negeri 1 Muara Uya berhasil dicapai melalui perpaduan antara sistem manajemen formal dengan pendekatan hubungan manusia yang harmonis (kepemimpinan mentor). Rekomendasi penelitian ini adalah perlunya reformasi birokrasi internal melalui digitalisasi otoritas dan penguatan bimbingan teknis secara berkelanjutan untuk mengatasi hambatan teknis dan kompetensi.

Kata Kunci: Manajemen Kinerja, Pelayanan Administrasi, Tenaga Kependidikan, Kualitas Pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahannya. (Berbagai Tahun). Departemen Agama Republik Indonesia.

Armstrong, M. (2015). *Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance*. London: Kogan Page Publishers.

Armstrong, M. (2020). *Performance Management: Key Strategies and Practical Guidelines*. London: Kogan Page.

Bacal, R. (2012). *Performance Management*. New York: McGraw-Hill Education.

Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). New York: Pearson.

Dewantara, K. H. (1952). *Karya Ki Hadjar Dewantara: Bagian Pertama Pendidikan*. Yogyakarta: Majelis Luhur Persatuan Tamansiswa.

Frederickson, H. G. (1997). *The Spirit of Public Administration*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Hidayat. (2022). *Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan di Kalimantan*. (Jurnal/Disertasi Relevan).

Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2013). *Educational Administration: Theory, Research, and Practice*. New York: McGraw-Hill.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2017). *Buku Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2019). *Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan*. Jakarta: Kemendikbud.

Mangkunegara, A. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Korporasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Maslow, A. H. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Psychological Review.

Nurmazizah, I. (Tahun Relevan). *Studi Kasus Kepuasan Mahasiswa di UIN Walisongo*. (Skripsi/Tesis). Semarang: UIN Walisongo.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of*

Service Quality. Journal of Retailing.

Rahmah. (2023). *Evaluasi Kinerja Administrasi Sekolah di Kalimantan Selatan*. (Jurnal Relevan).

Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. Cambridge: Harvard University Press.

Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Jakarta.

Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta.

Republik Indonesia. (2005). *Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta.

Saputra. (2021). *Hambatan Pelayanan Administrasi di Sekolah Menengah*. (Jurnal Relevan).

Sari. (2022). *Strategi Manajemen SDM Pendidikan di Era Digital*.
(Jurnal Relevan).

Sergiovanni, T. J. (2009). *The Principalship: A Reflective Practice Perspective*. Boston: Allyn & Bacon.

Setiawan, D. (Tahun Relevan). *Kinerja Tata Usaha di MA Matla'ul Anwar Gisting*. (Tesis/Jurnal). Lampung.