

**PELAKSANAAN PEMBINAAN PEGAWAI TATA USAHA DI
SMP NURUL AMAL PALEMBANG**

Izah Mukharomah¹, Febriyanti², Zulkipli³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

¹ izahmkh@gmail.com, ² febriyanti_uin@radenfatah.ac.id,

³ zulkipli_uin@radenfatah.ac.id

ABSTRACT

This study examines the implementation of administrative staff development at SMP Nurul Amal Palembang. The research problem arises from the fact that staff development has been carried out but has not yet achieved optimal results, as indicated by limited innovation, inconsistent discipline, and varying levels of competence among staff. The objective of this research is to analyze the implementation process of staff development and to identify supporting and inhibiting factors affecting its effectiveness. This study employs a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving the principal, head of administration, and administrative staff. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing, while validity was ensured through source and method triangulation. The findings reveal that staff development has been implemented through directing, motivating, communicating, and coordinating activities, which generally contribute positively to improving work quality, responsibility, teamwork, and service ethics. Supporting factors include staff motivation, adequate facilities, and training opportunities, whereas inhibiting factors involve differences in educational background, work experience, and personal issues affecting performance. Overall, the implementation of staff development can be categorized as fairly effective, although strengthening in technological competence, innovation, and adaptive development strategies is still required to achieve more optimal administrative performance.

Keywords: Implementation of coaching, coaching of employees, administrative employees.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan pembinaan pegawai tata usaha di SMP Nurul Amal Palembang serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Permasalahan penelitian muncul karena pembinaan telah dilaksanakan namun belum optimal, yang terlihat dari masih terbatasnya inovasi, konsistensi disiplin, dan perbedaan kompetensi pegawai. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan subjek kepala sekolah, kepala tata usaha, dan pegawai tata usaha. Analisis data dilakukan melalui reduksi

data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan uji keabsahan menggunakan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembinaan telah dilaksanakan melalui pengarahan, motivasi, komunikasi, dan koordinasi yang berdampak positif terhadap peningkatan kualitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan etika pelayanan. Faktor pendukung meliputi motivasi pegawai, ketersediaan sarana prasarana, serta pelatihan, sedangkan faktor penghambat meliputi perbedaan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan masalah pribadi pegawai. Secara keseluruhan, pelaksanaan pembinaan tergolong cukup efektif, namun masih perlu penguatan pada aspek kompetensi teknologi, inovasi, dan strategi pembinaan yang lebih adaptif.

Kata Kunci: Pelaksanaan pembinaan, Pembinaan Pegawai, Pegawai tata usaha.

A. Pendahuluan

Pendidikan merupakan proses sistematis yang bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik secara optimal, baik dari aspek intelektual, spiritual, maupun sosial. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kualitas guru dan peserta didik, tetapi juga oleh efektivitas manajemen sekolah secara keseluruhan. Dalam konteks manajemen pendidikan, keberadaan tenaga kependidikan, khususnya pegawai tata usaha, memiliki peran strategis dalam menunjang kelancaran administrasi dan operasional sekolah. Pegawai tata usaha bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi, surat-menyurat, arsip, keuangan, data peserta didik, serta pelayanan kepada guru dan masyarakat sekolah. Oleh karena itu, kualitas kinerja pegawai

tata usaha sangat berpengaruh terhadap mutu layanan pendidikan.

Secara normatif, kedudukan tenaga kependidikan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menegaskan bahwa tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tata usaha bukan sekadar pelengkap dalam struktur sekolah, melainkan bagian integral dalam sistem pendidikan. Dalam praktiknya, pegawai tata usaha dituntut untuk memiliki kompetensi profesional sesuai dengan perkembangan administrasi pendidikan yang semakin modern dan berbasis teknologi.

Namun demikian, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan pembinaan pegawai tata usaha di beberapa sekolah masih menghadapi berbagai tantangan. Permasalahan yang sering muncul antara lain kurangnya pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi, rendahnya motivasi kerja, keterbatasan pelatihan yang relevan, serta belum optimalnya kedisiplinan dan etika pelayanan. Kondisi ini berdampak pada efektivitas pelayanan administrasi sekolah yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas penyelenggaraan pendidikan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil observasi awal di SMP Nurul Amal Palembang, pelaksanaan pembinaan pegawai tata usaha telah dilakukan melalui pengarahan, motivasi, komunikasi, dan koordinasi. Akan tetapi, pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih ditemukan pegawai yang kurang teliti dalam menyelesaikan tugas administrasi, minimnya inovasi dalam pengelolaan administrasi, serta kurangnya program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Selain itu, faktor latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja

yang beragam turut memengaruhi efektivitas pembinaan yang dilakukan. Secara teoretis, pembinaan merupakan proses yang terencana dan berkesinambungan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, serta sikap kerja individu agar mampu melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Dalam perspektif manajemen, pelaksanaan pembinaan berkaitan erat dengan fungsi *actuating* yang mencakup pengarahan, motivasi, komunikasi, dan koordinasi. Keempat aspek tersebut menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelaksanaan pembinaan pegawai tata usaha. Dengan pembinaan yang sistematis dan berkelanjutan, diharapkan tercipta peningkatan kualitas kerja, disiplin, tanggung jawab, serta etika pelayanan pegawai tata usaha.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis pelaksanaan pembinaan pegawai tata usaha di SMP Nurul Amal Palembang serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam bagaimana proses pembinaan dilaksanakan serta

mengidentifikasi faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi keberhasilannya.

Adapun manfaat penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang manajemen pendidikan Islam, khususnya terkait pembinaan pegawai tata usaha. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas pembinaan, sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif, efisien, dan profesional. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan mutu pendidikan melalui penguatan manajemen tenaga kependidikan di sekolah.

B. Metode Penelitian

penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman secara mendalam terhadap pelaksanaan pembinaan pegawai tata usaha dalam konteks nyata di lingkungan sekolah. Penelitian dilaksanakan di SMP Nurul Amal Palembang dengan subjek

penelitian yang terdiri dari kepala sekolah, kepala tata usaha, serta pegawai tata usaha sebagai informan utama. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi yang relevan dengan kegiatan pembinaan pegawai tata usaha.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam untuk menggali informasi terkait pelaksanaan pembinaan, faktor pendukung, dan faktor penghambat yang dihadapi. Selain itu, observasi dilakukan untuk melihat secara langsung aktivitas pembinaan serta kondisi kerja pegawai tata usaha. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, program kerja, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pembinaan. Analisis data dilakukan secara sistematis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat

validitas dan reliabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan metodologi tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan pembinaan pegawai tata usaha di SMP Nurul Amal Palembang.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Pembinaan

Pegawai Tata Usaha di SMP Nurul Amal Palembang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMP Nurul Amal Palembang, pelaksanaan pembinaan pegawai tata usaha telah dilaksanakan melalui empat indikator utama pelaksanaan (actuating), yaitu pengarahan, motivasi, komunikasi, dan koordinasi. Keempat indikator tersebut diterapkan dalam upaya meningkatkan kinerja kerja, kemampuan dan keterampilan, disiplin dan etos kerja, kerja sama tim, serta etika pelayanan pegawai tata usaha.

Pelaksanaan pembinaan melalui pengarahan (directing) dilakukan oleh kepala sekolah dan kepala tata usaha secara langsung melalui briefing rutin, evaluasi kerja, serta pemberian instruksi teknis terkait tugas

administrasi. Pengarahan ini bertujuan agar pegawai memahami tugas pokok dan fungsi secara jelas sehingga mampu meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja. Hal ini sejalan dengan teori George R. Terry yang menyatakan bahwa pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota organisasi agar bersedia dan berkeinginan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengarahan yang terstruktur, pegawai tata usaha menjadi lebih memahami standar kerja yang harus dicapai (Sugiyono. 2019).

Selanjutnya, pembinaan melalui motivasi (motivating) dilakukan dengan memberikan dorongan, apresiasi, dan dukungan moral kepada pegawai tata usaha. Motivasi diberikan dalam bentuk penghargaan atas kinerja yang baik, pemberian kepercayaan dalam pengelolaan administrasi, serta dukungan dalam mengikuti pelatihan internal maupun eksternal. Secara teori, motivasi merupakan energi penggerak yang dapat memperkuat perilaku kerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai yang mendapatkan motivasi cenderung memiliki tingkat kehadiran

lebih baik, tanggung jawab yang meningkat, serta lebih berinisiatif dalam menyelesaikan tugas (Fattah, N. 2017).

Dalam aspek komunikasi (communicating), pembinaan dilakukan melalui komunikasi terbuka antara pimpinan dan pegawai. Komunikasi ini berlangsung secara formal melalui rapat serta secara informal dalam interaksi sehari-hari. Komunikasi yang efektif membantu meminimalisir kesalahan administrasi, meningkatkan kerja sama tim, dan memperbaiki etika pelayanan kepada guru, siswa, maupun orang tua. Hal ini sesuai dengan teori manajemen yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan sarana utama dalam menyampaikan kebijakan dan instruksi organisasi.

Adapun koordinasi (coordinating) dilakukan untuk menyelaraskan tugas antarpegawai tata usaha agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan. Koordinasi ini penting dalam pembagian tugas administrasi seperti pengelolaan surat-menyurat, administrasi kesiswaan, kepegawaian, dan sarana prasarana. Dengan koordinasi yang baik, efektivitas kerja meningkat dan

ketepatan waktu penyelesaian tugas menjadi lebih optimal.

Jika ditinjau dari sembilan indikator pembinaan pegawai tata usaha menurut Bernadin dan Russel (kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kemampuan adaptasi, keterampilan teknis, inovasi, disiplin kerja, kerja sama tim, dan etika pelayanan), hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar indikator telah berjalan cukup baik. Kualitas dan kuantitas kerja mengalami peningkatan, terutama dalam pengelolaan administrasi rutin. Namun, pada aspek inovasi dan kemampuan adaptasi terhadap sistem administrasi berbasis teknologi masih perlu ditingkatkan. Disiplin kerja sudah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala terkait ketelitian dan konsistensi dalam penyelesaian tugas (Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2015).

Secara teoritis, pembinaan yang dilakukan telah memenuhi fungsi pembinaan menurut Nanang Fattah, yaitu meningkatkan tanggung jawab, produktivitas kerja, serta kemampuan individu. Dengan demikian, pelaksanaan pembinaan pegawai tata usaha di SMP Nurul Amal Palembang dapat dikategorikan berjalan cukup

efektif, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek inovasi dan pengembangan kompetensi teknis (Hasibuan, M. S. P. 2016).

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pembinaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan pembinaan pegawai tata usaha. Pertama, faktor internal pegawai, seperti kemauan untuk berkembang, tanggung jawab, dan motivasi kerja yang cukup baik. Pegawai yang memiliki dorongan internal tinggi cenderung lebih mudah menerima pembinaan dan menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari. Hal ini sesuai dengan teori manajemen sumber daya manusia yang menyatakan bahwa faktor internal individu sangat menentukan keberhasilan pembinaan.

Kedua, tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai, seperti komputer, jaringan internet, dan ruang kerja yang mendukung, turut menunjang efektivitas pembinaan. Sarana yang memadai memungkinkan pegawai mengaplikasikan hasil pelatihan

secara langsung dalam pekerjaan administrasi (Dessler, G. 2015).

Ketiga, adanya pelatihan internal dan eksternal juga menjadi faktor pendukung penting. Pelatihan membantu meningkatkan keterampilan teknis dan pemahaman pegawai terhadap prosedur administrasi yang lebih modern (Danim, S. 2012).

Namun demikian, terdapat beberapa faktor penghambat. Pertama, perbedaan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja pegawai tata usaha menyebabkan tingkat pemahaman terhadap materi pembinaan tidak merata. Hal ini memerlukan pendekatan pembinaan yang lebih personal dan berkelanjutan (Creswell, J. W. 2014).

Kedua, adanya masalah pribadi pegawai yang memengaruhi konsentrasi dan motivasi kerja juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pembinaan. Kondisi ini berdampak pada kurang optimalnya penerapan hasil pembinaan dalam praktik kerja sehari-hari Bernardin, (H. J., & Russell, J. E. A. 2013).

Secara keseluruhan, pelaksanaan pembinaan pegawai tata usaha di SMP Nurul Amal Palembang telah berjalan dengan cukup baik dan

menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan kinerja administrasi sekolah. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, diperlukan penguatan pada aspek pelatihan berbasis teknologi, peningkatan inovasi kerja, serta strategi pembinaan yang lebih adaptif terhadap perbedaan karakteristik pegawai (Arikunto, S. 2013).

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pembinaan pegawai tata usaha di SMP Nurul Amal Palembang telah berjalan melalui pengarahan, motivasi, komunikasi, dan koordinasi yang difokuskan pada peningkatan kinerja, kemampuan, disiplin, kerja sama, dan etika pelayanan. Secara umum pembinaan sudah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan administrasi, meskipun masih terdapat kekurangan pada aspek inovasi, konsistensi disiplin, dan kemampuan adaptasi terhadap sistem baru (Basri, H. 2014).

Faktor pendukung pembinaan meliputi motivasi dan tanggung jawab pegawai, tersedianya sarana prasarana, serta adanya pelatihan internal dan eksternal. Adapun faktor

penghambatnya adalah perbedaan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja, serta masalah pribadi pegawai yang memengaruhi konsentrasi dan kinerja.

Dengan demikian, pembinaan perlu ditingkatkan melalui program yang lebih terstruktur, pelatihan yang relevan dan berkelanjutan, serta evaluasi berkala. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji dampak pembinaan terhadap mutu pelayanan dan kualitas pendidikan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basri, H. (2014). *Manajemen pendidikan dan pelatihan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). *Human resource management: An experiential approach*. New York: McGraw-Hill.
- Bush, T. (2011). *Theories of educational leadership and management*. London: Sage.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Danim, S. (2012). *Pengembangan profesi guru*. Jakarta: Kencana.

- Dessler, G. (2015). *Human resource management*. Boston: Pearson.
- Fattah, N. (2013). *Landasan manajemen pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes*. New York: McGraw-Hill.
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (2013). *Management of organizational behavior*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2013). *Educational administration: Theory, research, and practice*. New York: McGraw-Hill.
- Ivancevich, J. M. (2010). *Human resource management*. New York: McGraw-Hill.
- Kompri. (2015). *Manajemen pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2013). *Manajemen dan kepemimpinan kepala sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyasa, E. (2014). *Menjadi kepala sekolah profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen kinerja kepegawaian*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Management*. New York: Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational behavior*. Boston: Pearson.
- Sagala, S. (2013). *Manajemen strategik dalam peningkatan mutu pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2013). *Administrasi pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.
- Terry, G. R. (2013). *Principles of management*. Illinois: Richard D. Irwin.
- Tilaar, H. A. R. (2012). *Manajemen pendidikan nasional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Uno, H. B. (2014). *Teori motivasi dan pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, H. (2013). *Manajemen: Teori, praktik, dan riset pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations*. Boston: Pearson.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Fattah, N. (2017). *Manajemen mutu pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Priansa, D. J., & Somad, R. (2014). *Manajemen supervisi dan kepemimpinan kepala sekolah*. Bandung: Alfabeta.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Fullan, M. (2014). *The principal: Three keys to maximizing impact*. San Francisco: Jossey-Bas.