

**PEMBINAAN PENGAWAS TERHADAP KUALITAS
KINERJA PEGAWAI TATA USAHA
DI SMP NEGERI 17 PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Sebagai Salah
satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana (S. Pd)
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*



**Oleh:
DINA KURNIA
2214030055**

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1447 H/ 2026 M**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Kurnia

NIM : 2214030055

Tempat/Tgl Lahir : Sawahlunto Sijunjung/21 September 2003

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pembinaan Pengawas Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Tata Usaha Di SMPN 17 Padang" adalah benar hasil karya saya bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah di publikasi dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia bahwa keabsahan skripsi dan gelar kesarjanaan saya dibatalkan.

Padang, 14 Mei 2026
Yang Menyatakan,



MEKKA
TEMMEL
C8E54AOX027492218

Dina Kurnia
NIM.2214030055

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul *"Pembinaan Pengawas Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMPN 17 Padang"* disusun oleh Dina Kurnia NIM 2214030055 Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) telah memenuhi persyaratan Ilmiah dan dapat disetujui ke sidang Munaqasyah.

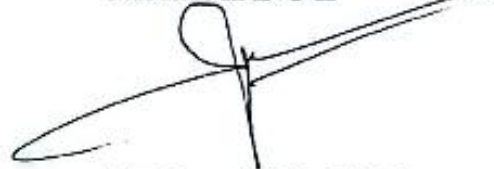
Padang, 14 Mei 2026

PEMBIMBING I



Hj. Wahyuli Lius Zen. SE, M.Pd
NIP. 196907121994032003

PEMBIMBING II



Dr. Sermal, S.Ag, M.Pd
NIP.196909091993031003

PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi yang berjudul "Pembinaan Pengawas Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 17 Padang" oleh Dina Kurnia, NIM. 2214030055, telah diuji dalam Sidang Munasqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, 15 Juni 2026 dan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Padang, 15 Juni 2026
Tim Penguji

Ketua

Hj. Wahyuli Lius Zen, SE, M. Pd
NIP. 196907121994032003

Sekretaris

Dr. Sermal, S. Ag, M. Pd
NIP. 196909091993031003

Penguji I

Dr. Aprizal A, S. Ag M. Pd
NIP. 197004092007011061

Anggota

Penguji II

Eci Sriwahyuni, M. Pd NIP.
198504282020122005

Penguji III

Hj. Wahyuli Lius Zen, SE, M. Pd
NIP. 196907121994032003

Penguji IV

Dr. Sermal, S. Ag, M. Pd
NIP. 196909091993031003

Mengesahkan
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Yasmadi, M. Ag
NIP. 197305172000031001

ABSTRAK

Judul skripsi ini adalah **“Pembinaan Pengawas Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Tata Usaha Di SMPN 17 Padang”** ditulis oleh **Dina Kurnia NIM 2214030055** Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang 2026 M/1447 H.

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya kualitas kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 17 Padang, yang ditandai dengan kurangnya kedisiplinan, rendahnya penguasaan teknologi, lemahnya kemampuan manajerial, serta belum optimalnya pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui program pembinaan pengawas, pelaksanaan pembinaan pengawas, dan, tindak lanjut pembinaan pengawas terhadap pegawai tata usaha di SMP Negeri 17 Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembinaan pengawas telah berjalan cukup baik dengan dukungan kepala sekolah, meski belum spesifik dan terjadwal secara sistematis bagi tenaga tata usaha. Program pembinaan yang diterapkan meliputi metode kombinasi (lisan dan contoh praktik), program *paperless* melalui digitalisasi administrasi, integrasi sistem digital (SSO ASN), penggunaan E-Kinerja untuk pelaporan objektif, serta pembinaan langsung melalui rapat dan apel. Pelaksanaan pembinaan dijadwalkan secara rutin satu kali dalam sebulan namun tidak direncanakan secara khusus, sementara tindak lanjut hanya dilakukan pemantauan dari E-kinerja untuk melihat kedisiplinan pegawai tenaga tata usaha serta dapat melihat pemantauan tupoksi dari masing masing pegawai tata usaha. Melalui evaluasi berkelanjutan berbasis E-Kinerja berhasil meningkatkan kedisiplinan. Namun, secara keseluruhan pembinaan pengawas perlu ditingkatkan efektivitasnya lebih lanjut karena belum sepenuhnya optimal dalam membangun etos kerja dan kepedulian antar pegawai secara mendalam.

Kata Kunci: Pembinaan pengawas, Kinerja pegawai tata usaha, Kualitas pelayanan.

ABSTRACT

The title of this thesis is "**supervisory guidance on the quality of administrative employee performance in SMPN 17 Padang**" written by **Dina Kurnia Student ID Number 2214030055** Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training Imam Bonjol Padang state Islamic University 2026 M/1447 H.

The writing of this thesis is motivated by the still low quality of administrative employee performance in SMP Negeri 17 Padang, which is characterized by lack of discipline, low mastery of technology, weak managerial skills, and not optimal service. This study aims to determine, (1) supervisory Development program, (2) implementation of supervisory development, and (3) follow-up supervisory development of administrative employees in SMP Negeri 17 Padang. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Data analysis is done through data reduction, data presentation, and conclusion.

The results showed that supervisory guidance has been running quite well with the support of the principal, although not specific and systematically scheduled for administrative personnel. The coaching programs implemented include combination methods (oral and practical examples), paperless programs through digitalization of Administration, digital system integration (SSO ASN), the use of E-Kinerja for objective reporting, and direct coaching through meetings and apples. The implementation of coaching is scheduled regularly once a month but is not specifically planned, while follow-up monitoring is only carried out from E-kinerja to see the discipline of administrative staff employees and to see the monitoring of the duties of each administrative employee. through continuous evaluation based on E-Kinerja managed to improve discipline. However, its effectiveness needs to be improved further because it is not fully optimal in building work ethic and deep concern among employees.

Keywords: supervisory development, administrative employee performance, service quality,.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah *subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada semua hamba-Nya, terutama kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul, “**Pembinaan Pengawas Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Tata Usaha Di SMPN 17 Padang**” Shalawat beserta salam penulis do’akan kepada Allah Subhanahu Wata’ala semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu ‘Alaihi Wasallam* yang telah berjuang keras untuk mengembangkan ajaran Islam sebagai rahmatan lil ‘alamin.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Penulis menyadari bahwasannya penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. oleh karena itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang istimewa kepada Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan segala dukungan semangat, perhatian, doa serta telah mendidik dan membesarkan penulis. Terimakasih karena telah memperjuangkan kehidupan penulis hingga saat sekarang ini dan melimpahkan kasih sayang atas apa yang telah diberikan kepada penulis yang tidak bisa dibandingkan dan digantikan dengan apapun selamanya.

Dan penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Hj.Wahyuli Lius Zen, SE, M.Pd dan Bapak Dr. Sermal, S. Ag, M.Pd sebagai pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi dari awal hingga skripsi ini dapat di selesaikan
2. Kepada Bapak Penguji I Dr. Aprizal A, S. Ag, M.Pd dan Ibu Eci Sriwahyuni, M.Pd Penguji II saya banyak mengucapkan terimakasih kepada Ibu yang sudah banyak membantu saya selama kuliah di UIN Imam Bonjol Padang saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak karena sudah membimbing saya dan memberikan arahan kepada saya dengan sebaik mungkin
3. Bapak Prof. Dr Yasmadi, M.Ag selalu Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Uin Imam Bonjol Padang beserta Bapak Ibu wakil dekan
4. Bapak Dr. Misra, S.Pd selaku ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Ibu Eci Sriwahyuni, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempu perkuliahan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan terutama dosen prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempu perkuliahan di Universitas Negeri Imam Bonjol Padang
6. Pimpinan dan seluruh Staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang yang telah memberikan kemudahan akses dan pelayanan dalam penyediaan referensi serta sumber belajar yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, Pegawai Tata Usaha, dan Majelis Guru di SMPN 17 Padang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

Teristimewa, dengan segala kerendahan hati dan cinta yang paling dalam, penulis mempersembahkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada dua sosok paling berarti dalam hidup penulis, cinta pertama dan rumah ternyaman untuk kembali, Ayahanda Bakri Ependi dan Ibunda Mariyah, .

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) yang telah berjalan bersama dalam satu perjuangan. Terakhir, penulis berterima kasih kepada diri sendiri, yang telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap kuat meski lelah, tetap percaya meski ragu, dan tetap melangkah meski pelan. Perjalanan ini tidak selalu mudah, namun setiap air mata, doa, dan usaha telah mengantarkan penulis pada pencapaian hari ini. Semoga semua proses ini menjadi awal dari langkah-langkah kebaikan berikutnya.

Padang, 10 Juni 2026
Penulis



Dina Kurnia
NIM. 2214030055

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Fokus Penelitian	14
D. Pertanyaan Penelitian	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Kajian Teori	17
1. Pembinaan	17
a. Pengertian	17
b. Tujuan Pembinaan	19
c. Prinsip Pembinaan	21
d. Jenis-Jenis Pembinaan	22
e. Langkah-Langkah Pembinaan	23
2. Pengawas	24

a. Pengertian Pengawas.....	24
b. Tujuan Pengawas.....	28
c. Indikator Pengawas	28
d. Metode Pengawas.....	29
3. Kualitas Pelayanan.....	31
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	31
b. Karakteristik Pelayanan.....	33
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
4. Kinerja Pegawai Tata Usaha.....	35
a. Pengertian Kinerja.....	35
b. Pengertian Tata Usaha.....	36
c. Tugas Tata Usaha	39
5. Kepuasan Konsumen	43
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	43
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	44
c. Mengukur Kepuasan Konsumen	45
B. Penelitian yang relevan (Kajian Pustaka)	46
C. Kerangka Berfikir	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
A. Jenis Penelitian	54
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	55
C. Jenis Dan Sumber Data.....	55
D. Teknik Pengumpulan Data	56
E. Keabsahan Data	57
F. Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Deskripsi Objek Penelitian	61
1. Profil Sekolah.....	61
2. Latar Belakang Sekolah	61
3. Tujuan SMPN 17 Padang.....	63
4. Visi dan Misi SMPN 17 Padang	64

5. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMPN 17 Padang	65
B. Hasil Temuan.....	66
1. Program pengawas terhadap pembinaan pegawai tata usaha di SMPN 17 Padang.....	67
2. Pelaksanaan pembinaan pengawas terhadap kualitas pegawai tata usaha di SMPN 17 Padang.....	72
3. Tindak lanjut pengawas terhadap pembinaan pengawas di SMPN 17 Padang.....	80
C. Pembahasan Temuan	85
1. Program pengawas terhadap pembinaan pegawai tata usaha di SMPN 17 Padang.....	85
2. Pelaksanaan pembinaan pengawas terhadap kualitas pegawai tata usaha di SMPN 17 Padang.....	89
3. Tindak lanjut pengawas terhadap pembinaan pengawas di SMPN 17 Padang.....	93
BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Kepala Sekolah SMPN 17 Padang.....	62
Tabel 4.2 Data Tenaga Pendidik SMPN 17 Padang.....	65
Tabel 4.3 Data Tenaga Kependidikan SMPN 17 Padang.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	53
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kisi-kisi Instrumen Penelitian	103
Lampiran 2: Pedoman Wawancara dengan Pengawas Sekolah	108
Lampiran 3: Pedoman Wawancara dengan Kepala Sekolah	111
Lampiran 4: Pedoman Wawancara dengan Kepala tata usaha	113
Lampiran 5: Pedoman Wawancara dengan Operator tata usaha	115
Lampiran 6: Pedoman Wawancara dengan pegawai tata usaha	117
Lampiran 7: Pedoman Observasi	119
Lampiran 8: Pedoman Dokumentasi	121
Lampiran 9: Transkrip Wawancara Bersama Pengawas Sekolah	122
Lampiran 10: Transkrip Wawancara Bersama Kepala Sekolah	129
Lampiran 11: Transkrip Wawancara Bersama Kepala tata usaha	134
Lampiran 12: Transkrip Wawancara Bersama Operator Sekolah	137
Lampiran 13: Transkrip Wawancara Bersama Pegawai Tata Usaha	142
Lampiran 14: Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan	144
Lampiran 15: Dokumentasi Penelitian	146
Lampiran 16: Berita Acara Seminar Proposal	
Lampiran 17: SK Pembimbing	
Lampiran 18: Surat Izin Penelitian Dari Kampus	
Lampiran 19: Surat Izin Penelitian Kantor Dinas Pendidikan Kota Padang	
Lampiran 20: Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian	
Lampiran 21: Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	