

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan yang biasa disebut sekolah merupakan lembaga formal yang memberikan pelayanan jasa dan memberikan pendidikan yang bermutu bagi para peserta didiknya. Sekolah dituntut untuk selalu meningkatkan mutu seluruh komponen yang ada di dalam sekolah tersebut. Salah satu tindakan nyata yang dilakukan kepala sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikan sekolah ialah dengan meningkatkan kinerja pegawai tata usaha, antara lain melalui pembinaan kedisiplinan, pemberian motivasi, penghargaan (*reward*).

Keberhasilan suatu lembaga/sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berada di dalam lingkungan lembaga/sekolah tersebut. Khususnya bagi staf tata usaha harus menunjukkan kinerja lebih, agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Dalam pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha/bisnis saja, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan.

Pegawai tata usaha adalah pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses administrasi, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, serta kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik oleh karena itu pada pengelolaan administrasi perkantoran pada bagian tenaga tata usaha harus professional (Mahmud, 2023).

Professional dalam pegawai tata usaha yaitu individu yang menguasai keterampilan administratif dan operasional perkantoran, memiliki kompetensi teknis (TIK, pengarsipan, surat-menyurat), kepribadian kuat (integritas, disiplin, inovatif), dan kemampuan sosial (komunikasi, kerja tim, pelayanan prima) untuk memastikan semua urusan kantor berjalan efisien, mendukung operasional perusahaan, serta mengelola data dan dokumen dengan teliti. Pegawai tata usaha memiliki peran penting dengan tugas yang tidak hanya sekedar membantu sekolah dalam urusan administrasi melainkan meliputi beberapa kegiatan penting dalam pengembangan kualitas sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis.

Dengan kata lain, Pegawai tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pada suatu organisasi pendidikan, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan internal maupun eksternal sekolah serta mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan. Pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi pendidikan, menyediakan keterangan-keterangan bagi kepala sekolah untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. (Zulva dkk, 2018)

Pegawai tata usaha merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam suatu sistem untuk mencapai tujuan, tujuan pegawai tata usaha adalah untuk mendukung kelancaran operasional organisasi dengan mengelola administrasi perkantoran, data, dan informasi secara efisien, mulai dari urusan surat-

menyurat, kearsipan, kepegawaian, keuangan, hingga perlengkapan, agar pimpinan dan seluruh bagian lain bisa fokus pada tugas pokoknya serta dapat mencapai tujuan organisasi tertentu disekolah. Tata usaha berfungsi untuk membangun sikap tim kerja untuk membantu tugas pokok kepala sekolah dalam mengelola sistem manajemen penyelenggara pendidikan di antara lain tugas pokok kepala sekolah adalah sebagai edukator, manajer, administrator, supervisor, pemimpin, inovator, dan motivator yang berfokus pada pengelolaan seluruh aspek pendidikan di sekolah, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, hingga pengembangan mutu sekolah berdasarkan Standar Nasional Pendidikan (SNP).

Dalam mencapai tujuan pendidikan, termasuk mengelola guru dan tenaga kependidikan, kesiswaan, keuangan, serta hubungan masyarakat. Maka diperlukan staf yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya, yaitu staf individu nya memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melakukan tugas atau pekerjaan tertentu secara efektif sesuai dengan standar yang ditetapkan di bidangnya masing-masing. Tata usaha sifatnya membantu atau menunjang bagi kelancaran pekerjaan pokok organisasi, sehingga tata usaha merupakan unsur administrasi dalam suatu organisasi. Sangat diperlukannya kerjasama antara dua orang/lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

Ketatausahaan sekolah idealnya memiliki tujuh orang pelaksanaan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Tujuh bidang garapan tata usaha sekolah ialah administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi

sarana dan prasarana, administrasi kehumasan, administrasi persuratan dan kearsipan, administrasi kesiswaan dan administrasi pelayanan khusus. Jika melihat banyaknya bidang garapan tata usaha, kepala sekolah dalam menempatkan staf tata usaha seharusnya mempertimbangkan mutu, kemampuan, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk melaksanakan tugas sesuai bidangnya masing-masing. Diharapkan staf tata usaha sekolah benar-benar tenaga profesional di bidangnya, seperti profesional di bidang teknologi informasi komputer, profesional di bidang kepegawaian, profesional di bidang kesiswaan, profesional di bidang sarana dan prasarana, serta profesional di bidang layanan khusus.

Dengan adanya tenaga profesional di lingkungan pegawai tata usaha sekolah diharapkan dapat semakin memacu peningkatan mutu manajemen sekolah serta menuntut tersedianya staf tata usaha yang benar benar mampu memberikan kontribusi Positif dalam meningkatkan mutu pendidikan sekolah. Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM), sumber daya manusia dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan di setiap instansi maupun lembaga pendidikan sekalipun. Adapun sumber daya manusia yang terlibat pada lembaga untuk meningkatkan kualitas layanan sekolah tersebut yaitu tenaga pendidik (guru) dan tenaga kependidikan meliputi sistem keadministrasian sekolah ataupun tata usaha. Untuk meningkatkan pelayanan yang baik membutuhkan SDM tata usaha yang memadai, yang merupakan modal untuk memajukan lembaga pendidikan yang di kendalikannya.

Tata Usaha merupakan administrasi, penyelenggara urusan tulis menulis dalam lembaga/instansi. Dalam sudut pendidikan, tata usaha atau biasa disebut tenaga administrasi dikatakan bermutu jika sumber daya manusianya dapat bekerja secara efektif dan efisien. Tata usaha melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan tersebut dapat membantu menyelesaikan pekerjaan operatif. Sehingga dapat membantu pihak pemimpin suatu organisasi dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat. Pencatatan keterangan-keterangan itu selain untuk keperluan informasi juga berhubungan dengan fungsi pertanggungjawaban dan fungsi kontrol.

Tata usaha juga mempunyai peranan penting dalam menjalankan kehidupan dan perkembangan suatu organisasi dalam keseluruhannya karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen. Berdasarkan peran dan fungsi tersebut, maka tata usaha sekolah diharuskan memiliki profesional dan berkompeten dalam mengelola lembaga pendidikan. Hal ini dikarenakan semakin ketatnya persaingan dalam lembaga pendidikan. Sehingga hal yang tidak diinginkan seperti ditinggalkan oleh konsumen tidak terjadi. Semakin tingginya tingkat persaingan dan semakin banyak pula instansi pendidikan yang ada, maka pelanggan memiliki banyak pilihan juga untuk menentukan instansi pendidikan yang terbaik bagi konsumen. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik adalah faktor manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Di samping itu, karyawan juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun,

ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan.

Hal ini juga sesuai dengan firman Allah swt dalam Q.S Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۝

Artinya: “Wahai orang-rang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji” (Q.S. Al-Baqarah: 267)

Ayat di atas bermakna bahwa setiap muslim berkewajiban untuk memberikan yang terbaik kepada orang lain. Memberikan kualitas terbaik dari apa yang dimiliki merupakan salah satu poin dari iman. Dengan demikian konsep memberikan pelayanan yang terbaik merupakan konsep Islam yang akan membawa kebaikan bagi umat Islam tersendiri. Di antara permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga menunjukkan masih banyak orang yang masih kurang dalam memberikan sebuah pelayanan terbaiknya kepada pelanggan, dan tidak efektif dalam meningkatkan pelayanan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan memberikan kesan yang tidak baik. (I. Katsir, 2008) . Salah satunya ialah ketidakramahan, merasa acuh tak acuh, tidak peduli, dan bahkan masih ada yang berkata-kata dengan nada tinggi kepada pelanggan sehingga memberikan rasa ketidaknyamanan terhadap pengguna layanan lembaga tersebut.

Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh Pegawai tata usaha perlu dibimbing, diawasi dan dikelola dalam melaksanakan tugasnya sehingga tidak terjadi kesalahan dan penyimpangan. Hal tersebut sesuai dengan UU No.20 tahun 2003 pasal 39 ayat 1, maka setiap pemimpin dalam bidang pendidikan dituntut untuk mempunyai kemampuan manajerial, *leader* dan *supervisor* yang baik agar mampu mengelola segala sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan dari UU tersebut.

Untuk menjadi staf tata usaha, terdapat kualifikasi khusus yang di atur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi sekolah/Madrasah. Peraturan tersebut dibuat guna mendapatkan staf yang berkompeten dan profesional, staf tata usaha yang professional adalah individu yang kompeten secara teknis, memiliki kepribadian kuat (integritas, disiplin, proaktif), dan kemampuan sosial (komunikasi, kerja tim) untuk mengelola administrasi kantor secara efisien dan mendukung operasional organisasi, mencakup keterampilan seperti manajemen waktu, penggunaan teknologi (TIK), kearsipan, pembuatan dokumen, dan pelayanan prima dan dapat meningkatkan mutu pendidikan sekolah melalui bidang administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis.

Pegawai tata usaha yang dapat dikatakan masih rendah dalam tingkat kepribadian, sosial, teknis, dan manajerialnya, hal tersebut dapat ditunjukkan oleh beberapa indikator berdasarkan data yang terdapat dalam artikel *apakah tata usaha sekolah itu?* (Nur Syamsi, 2010), antara lain, yang pertama terdapat beberapa staf tata usaha sekolah yang belum memiliki kemampuan maupun

keahlian dalam mengerjakan tugas-tugas di bidang ketatausahaan dengan baik. Misalnya, masih terdapat beberapa individu staf tata usaha yang belum bisa mengoperasikan computer, pendokumentasian surat maupun dokumen sekolah yang belum rapi, ketidaklengkapan data-data sekolah, bahkan data yang disediakan bukan yang terbaru. Yang kedua, rendahnya tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab staf tata usaha dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Adakalanya pegawai tata usaha yang rajin bekerja ketika ada atasannya (kepala sekolah), dan kepatuhan mereka akan muncul karena keberadaan atasannya (kepala sekolah) di lingkungan sekolah. Yang ketiga, kurang terciptanya pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai staf tata usaha kepada peserta didik, orang tua, maupun masyarakat. Hal tersebut disebabkan karena masih terdapat peserta didik maupun orang tua yang mengeluhkan terhadap pelayanan staf tata usaha yang kurang ramah, kurang tanggap, dan kurang perhatian. Yang keempat, kemampuan kecerdasan kecerdasan intelektual, spiritual, dan emosional dari para staf tata usaha yang belum nampak ketika menyelesaikan suatu permasalahan dan ketika berhubungan atau berkomunikasi dengan orang lain atau lingkungan sekolah.

Dari kelemahan-kelemahan di atas maka sangat diperlukan peran pengawas untuk melakukan pembinaan agar terciptanya tenaga staf tata usaha yang berkualitas, berkopeten, dan berakhlak mulia.

Dalam meningkatkan kualitas pendidikan ini memerlukan Pengawas, Pengawas sekolah adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggung jawab, dan wewenang penuh untuk melaksanakan pengawasan

akademik dan manajerial pada satuan pendidikan tertentu yang menjadi pengawas sekolah biasanya adalah mantan guru atau kepala sekolah PNS yang memenuhi persyaratan tertentu dan telah lulus uji kompetensi serta diklat calon pengawas, pengawas sekolah yaitu Kepala Madrasah, Wakil Kepala Madrasah, Pengawas Sekolah dari Dinas Pendidikan, Ketua Yayasan (Terkhusus Untuk Sekolah Swasta).

Menurut Henry Fayol, Pengawas adalah usaha untuk mengendalikan semua hal yang dilakukan sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan, petunjuk yang diberikan, dan prinsip-prinsip yang diikuti (Marhawati, 2018). Pengawas merupakan suatu proses yang dirancang secara khusus untuk membantu pegawai tata usaha dalam mengerjakan tugas administrasi sekolah yang dimana salah satu tugas pengawas juga harus memberikan perhatiannya terhadap peningkatan kualitas kinerja pegawai staf tata usaha sekolah. Selain itu pada dasarnya terdapat hubungan yang tidak langsung antara kualitas kinerja pegawai tata usaha sekolah dengan peningkatan kualitas pendidikan disekolah, tetapi kualitas kinerja pegawai tata usaha pun ikut mendukung meningkatkan mutu pendidikan di sekolah. Menurut Weihrich dan Koontz, pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang mengukur dan melakukan koreksi atas kinerja atau upaya yang sedang dilakukan dalam rangka meyakinkan atau memastikan tercapainya tujuan dan rencana yang telah ditetapkan.

Dalam meningkatkan kualitas pendidikan ini memerlukan pengawasan, lembaga tenaga pendidikan dapat meningkatkan kinerja pegawai tata usaha mereka dan menghasilkan karyawan yang berkualitas tinggi. Pengawasan pada

kinerja pegawai tata usaha bertujuan untuk memastikan kualitas pendidikan dan pelaksanaan tugas pendidikan berjalan dengan baik (Fajriah, 2023). Pengawas merupakan proses penting dalam rangka memastikan bahwa pekerjaan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Sastrohadiwiryono & Syuhada, 2021). Dengan demikian dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan harus didukung oleh peningkatan kualitas kinerja seluruh pegawai tata usaha sehingga mereka mampu berkonsentrasi dalam membantu meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah.

Pengawas atau Supervisi adalah proses yang dirancang untuk membantu tenaga kependidikan melaksanakan tugas mereka dengan benar, sehingga terhindar dari kesalahan dan penyimpangan (Samsirin, 2015). Pengawas pada kinerja pegawai tata usaha bertujuan untuk memastikan kualitas pendidikan dan pelaksanaan tugas pendidikan berjalan dengan baik (Fajriah, 2023). Tugas Pengawas adalah untuk mengetahui bagaimana perilaku individu dalam organisasi dilaksanakan untuk memeriksa apakah pencapaian tujuan sesuai dengan harapan. Kemudian hasil pengawas ini digunakan untuk pemeriksaan sesuai dengan rencana (Shyta, 2015)

Kegiatan Pengawas di antaranya yaitu diantaranya, yang pertama, menetapkan standar, berarti menentukan patokan (target) atau hasil yang diharapkan. Yang kedua, pengukuran adalah tindakan yang dilakukan secara konsisten dan akurat, baik dalam pengukur harian, minggu, atau bulanan, untuk menunjukkan hubungan antara kualitas dan kualitas hasil. Yang ketiga, perbandingan hasil yang dicapai dengan target atau standar, di mana kinerja

dapat lebih baik, lebih buruk, atau sesuai dengan standar. Dan yang terakhir, keputusan untuk melakukan perbaikan atau koreksi, jika ada perbedaan maka perlu adanya dilakukan koreksi (Choirunnisa, 2016).

Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian, ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan. (Taman Abdullah, 2013)

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak lembaga, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan/konsumen. Apabila suatu lembaga memberikan harapan yang dibutuhkan pelanggan, maka yang terjadi adalah kepuasan konsumen. Sebaliknya, bila hasil akhir yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan konsumen. Hal tersebut berdampak pada citra lembaga sekolah menjadi negatif.

Dampak tersebut akan melekat pada suatu jasa akan membawa pengaruh bagi pelanggan dan sebaliknya apabila citra lembaga positif yang melekat pada suatu jasa maka akan berpengaruh positif ke pelanggan. Citra lembaga yang baik dapat dibangun melalui kualitas pelayanan yang baik, sehingga akan menjadikan pelanggan enggan mengonsumsi jasa yang ditawarkan dari lembaga lain. Dari penjelasan di atas, bahwa pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga

pendidikan mencakup berbagai bagian, salah satunya adalah Tata Usaha.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Smp Negeri 17 Padang. Yang berlokasi di Jl. Banuaran No. 17 Kelurahan Banuaran Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang, peneliti menemukan permasalahan permasalahan yang terjadi pada pegawai tata usaha di sekolah/lembaga tersebut di antaranya adalah masih terdapat pegawai tata usaha yang kurang disiplin, masih terdapat pegawai tata usaha yang kurang perhatian terhadap sesama rekan kerja, masih terdapat pegawai tata usaha yang kurang menguasai IT, masih terdapat pegawai tata usaha yang lemah terhadap kemampuan kinerjanya, dan belum tercapai sepenuhnya program pembinaan pengawas terhadap kinerja pegawai staf tata usaha sehingga mengakibatkan kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Sehingga hal tersebut menjadi pusat perhatian sekolah karena tenaga tata usaha yang belum kompeten dibidangnya.

Dalam lingkungan kerja tentunya seorang pegawai tata usaha harus memiliki kualitas kinerja yang baik seperti disiplin, kolaborasi team, pengetahuan dan sikap manajerial, tentunya itu merupakan faktor pendorong pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas kinerjanya. Kinerja pegawai tata usaha harus diperhatikan karena merupakan salah satu kunci keberhasilan dan proses yang digunakan untuk menghadapi permasalahan kinerja. Proses ini melibatkan pengawas dalam pembinaan terhadap kualitas kinerja pegawai tata usaha. Memberikan layanan yang baik, dibutuhkan keahlian yang dapat digunakan untuk membantu memecahkan permasalahan yang terjadi, keahlian yang dimiliki seseorang harus sesuai dengan keahlian masing-masing sesuai

tempatnya, sehingga akan menciptakan suatu kinerja yang baik. Sebaliknya jika tidak sesuai dengan bidangnya maka akan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan lembaga tersebut dan memberikan kesan kurang baik. Sebagai bentuk pelayanan harus memiliki kenyamanan kepada konsumennya, akan tetapi dalam pelayanan ini belum secara optimal memberikannya karena kurang sosialisasi tenaga tata usaha dengan konsumen dan kurang cepat melayani konsumen.

Dengan demikian untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai staf tata usaha dan peningkatan mutu pendidikan harus ada upaya pembinaan pengawas yang berkelanjutan terhadap pegawai staf tata usaha yang bekerja di dalamnya, sehingga kepuasan pelanggan akan tercapai dengan baik. Dari permasalahan tersebut penulis merasa tertarik di lembaga pendidikan Smp Negeri 17 Padang untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pembinaan pengawas terhadap kualitas kinerja Pegawai Tata Usaha di Smp Negeri 17 Padang”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi rumusan masalah, yaitu:

1. Masih terdapat pegawai staf tata usaha yang kurang disiplin
2. Masih terlihat sebahagian pegawai tata usaha apatis terhadap kinerja teman sejawatnya
3. Pegawai tata usaha kurang menguasai IT
4. Performance pegawai tata usaha di bidang manajerialnya masih lemah
5. Belum terealisasinya secara penuh program pembinaan pegawai tata usaha

6. Belum terjadwal secara rutin pembinaan pengawas terhadap pegawai tata usaha

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus peneliti adalah pembinaan pengawas terhadap kualitas pelayanan kinerja pegawai staf tata usaha di Smp Negeri 17 Padang

D. Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini dibatasi tentang permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana program pengawas terhadap pembinaan pegawai tata usaha di Smp Negeri 17 Padang
2. Bagaimana pelaksanaan pembinaan pengawas terhadap kualitas pegawai tata usaha di Smp Negeri 17 Padang
3. Bagaimana tindak lanjut pengawas terhadap pembinaan pegawai tata usaha di Smp Negeri 17 Padang.

E. Tujuan Penelitian

Dari pertanyaan penelitian di atas maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana program pembinaan pengawas terhadap kualitas pelayanan kinerja pegawai di Smp Negeri 17 Padang
2. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pembinaan pengawas terhadap kualitas pegawai tata usaha di Smp Negeri 17 Padang
3. Untuk mengetahui bagaimana tindak lanjut pengawas terhadap pembinaan pegawai tata usaha di Smp Negeri 17 Padang

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Dapat menambah wawasan dan keilmuan baru terkait pentingnya pembinaan pengawas terhadap kualitas pelayanan kinerja tata usaha sebagai pertimbangan dan pengembangan penelitian mendatang

2. Manfaat praktis

a. Bagi pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi mengenai pentingnya pembinaan pengawas terhadap kualitas pelayanan kinerja pegawai tata usaha di Smp Negeri 17 Padang.

b. Bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan diharapkan dapat memberikan informasi bagi sekolah yang bersangkutan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan tentang pembinaan pengawas terhadap kualitas pelayanan kinerja pegawai tata usaha di Smp Negeri 17 Padang.