

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. JUMIATI (2023) STIA Amuntai yang berjudul **"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA"** Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara kurangnya sarana dan prasarana dalam penunjang pelayanan sehingga kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Danau Panggang kurang efektif, kendala dalam pelaksanaan pelayanannya seperti dalam melakukan perekaman E-KTP dan masih terdapat alat penunjang pelayanan tidak ada, serta kurangnya disiplin pegawai pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dilihat dari pegawai yang datang tidak tepat waktu. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kuaalitas pelayan publik pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian Deskriptif-kualitatif Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan sumber data sebanyak 10 orang. Hasil penelitian Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik: pertama, Transparan, Pelayanan yang terbuka, dimana pelayanan yang diberikan terbuka, prosuder pelayanan mudah dan bisa diakses semua pihak, kedua, Kesamaan hak, sudah baik tidak adanya perbedaan antara masyarakat. Ketiga, Keseimbangan hak dan kewajiban sudah adil dalam

memberikan pelayanan. Yang perlu ditingkatkan lagi: Pertama, akuntabilitas, pelayanan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan sudah berjalan dengan baik tetapi pelayanan dalam pertanggung jawaban masih kurang dikarenakan tanggung jawab kedisiplinan dalam pekerjaan yang masih kurang. Kedua, Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi yang berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas, dimana pelayanan yang diberikan masih belum efisien dan efektif secara keseluruhan. Ketiga, parsitipatif, pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat masih kurang karena belum mampu mendorong peran serta masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Danau Panggang kabupaten hulu sungai utara, Sebaiknya Bapak camat bisa memberikan saksi dan juga penghargaan kepada pegawai, secara rutin meminta pelaporan tugas agar meningkatkan tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan, meningkatkan disiplin serta saling bekerja sama agar tercipta pelayanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat.

2. ELLZA YURIDHA (2023) STIA Amuntai yang berjudul "**KUALITAS ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN PAMINGGIR KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**". Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan memenuhi keinginan pelanggan sehingga terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Berdasarkan observasi awal penulis terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu

kurangnya jumlah pegawai, sarana pelayanan PATEN yang masih belum memadai, dan ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas PATEN, faktor yang mempengaruhi dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas PATEN di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas PATEN di Kecamatan Paminggir sudah berkualitas cukup baik, hal ini ditunjukkan dari 25 indikator yang diukur dari dimensi kualitas pelayanan terdapat 18 indikator yang menyatakan berkualitas yaitu penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam memohon pelayanan, kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, merespon setiap pelanggan yang ingin mendapat pelayanan, petugas tepat dalam memberikan pelayanan, petugas cermat dalam memberikan pelayanan, semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas memberikan pelayanan tidak diskriminatif, dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. 7 indikator yang menyatakan tidak berkualitas, yaitu kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses

pelayanan, petugas cepat dalam memberikan pelayanan, petugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan mendahulukan kepentingan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi ada faktor petugas dan penghambatnya yaitu kurangnya sarana pada kenyamanan tempat dan alat bantu pelayanan, kurangnya jumlah petugas PATEN, ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, belum meratanya tingkat pendidikan petugas, petugas lambat dalam memberikan pelayanan, dan petugas belum mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Faktor pendukungnya yaitu petugas memberikan kemudahan pada proses pelayanan, petugas mampu dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan, standar pelayanan yang jelas, petugas cermat dan tepat dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan santun, dan petugas melayani dengan tidak diskriminatif. Upaya yang dilakukan adalah dengan mengajukan penambahan pegawai dan penganggaran sarana prasarana yang diperlukan, membuat laporan realisasi dan progress report PATEN. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka disarankan kepada Camat Paminggir agar mengurangi kegiatan diluar kantor kalau memang tidak ada tugas yang bersifat kedinasan, kepada ketua Desa agar perlu meningkatkan kualitas pegawai yaitu dengan mengikuti pelatihan pelatihan dan kepada pegawai PATEN agar lebih baik lagi memberikan pelayanan

B. Tinjauan Teoritis

Pada landasan teori berikut, peneliti akan menjelaskan beberapa teori yang digunakan sebagai acuan dalam mengkaji penelitian. Pada bab ini akan

dijelaskan secara beruntun beberapa teori dan bahan pustaka berdasarkan pengertian menurut para ahli. Teori merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian karena berfungsi sebagai landasan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, baik itu teori inti maupun teori pendukung.

1. Kualitas

a. Pengertian

Kualitas merupakan topik yang hangat di dunia bisnis dan akademisi. Namun demikian, istilah tersebut memerlukan tanggapan secara hati-hati dan perlu mendapat penafsiran secara cermat. Pengertian Kualitas Menurut beberapa ahli yang banyak dikenal antara lain:

Menurut Tampubolon (dalam Wiwik, 2018:14) Pengertian kualitas adalah paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung atau tak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan masa depan.

Menurut Goetch dan Davis (dalam Dorothea, 2021:15) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Menurut Joseph (dalam Yongker dkk, 2023:15), mendefinisikan manajemen kualitas sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk mencapai kualitas yang diharapkan. Ia menekankan pentingnya fokus pada kepuasan pelanggan, pemahaman

tentang kebutuhan pelanggan, perencanaan yang matang, serta pengendalian proses untuk mencapai kualitas yang diinginkan.

b. Pentingnya Kualitas

Kualitas adalah suatu hal yang penting dalam sebuah perusahaan.

Ada tujuh alasan perlunya kualitas bagi sebuah perusahaan yang dikemukakan oleh Russel dan Taylor (dalam Ariani, 2020:36) yaitu:

- 1) Reputasi Perusahaan atau organisasi yang telah menghasilkan suatu produk atau jasa yang berkualitas akan mendapat predikat sebagai perusahaan yang mengutamakan kualitas. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi menjadi dikenal oleh masyarakat luas dan mendapatkan nilai "lebih" di mata masyarakat.
- 2) Penurunan Biaya Dalam paradigma lama, untuk menghasilkan produk berkualitas selalu membawa dampak pada peningkatan biaya. Suatu produk yang berkualitas selalu identik dengan harga mahal. Sementara paradigma baru mengatakan bahwa untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas perusahaan atau organisasi tidak harus mengeluarkan biaya tinggi karena sudah berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- 3) Peningkatan Pangsa Pasar, Pangsa pasar akan meningkat bila meminimalisasi biaya tercapai, karena organisasi atau perusahaan dapat meminimalisir harga, meskipun kualitas tetap menjadi yang paling utama.
- 4) Pertanggungjawaban Produk dan Jasa Semakin meningkatnya persaingan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan maka semakin menuntut perusahaan atau organisasi bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga diperlukan standar yang tidak hanya standar sistem manajemen kualitas melainkan juga standar kualitas produk dan jasa.
- 5) Dampak Internasional Bila mampu menawarkan produk atau jasa yang berkualitas selain di pasar lokal maka produk dan jasa yang ditawarkan juga akan dikenal dan diterima pasar internasional. Hal ini akan menimbulkan kesan yang baik terhadap perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa yang berkualitas.
- 6) Penampilan Produk dan Jasa Kualitas akan membuat produk atau jasa dikenal sehingga membuat perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa juga dikenal dan dipercaya masyarakat luas. Hal ini membuat tingkat kepercayaan pelanggan atau masyarakat akan bertambah sehingga perusahaan akan lebih dihargai.
- 7) Kualitas yang Dirasakan Persaingan sekarang bukan lagi masalah harga melainkan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan. Hal

inilah yang mendorong konsumen untuk mau membeli produk atau barang dengan harga tinggi namun juga berkualitas tinggi. Oleh karena itu, yang dimaksud kualitas bukan hanya kualitas produk atau jasa itu sendiri melainkan kualitas secara menyeluruh (*total quality*).

c. Prinsip-prinsip Kualitas

Menurut Yongker, dkk (2023:16) Prinsip-prinsip kualitas menjadi dasar dalam menciptakan sistem manajemen kualitas yang efektif. Berikut adalah penjelasan mengenai prinsip-prinsip tersebut yaitu:

1. Orientasi Pelanggan: Prinsip orientasi pelanggan menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Organisasi yang berorientasi pelanggan berusaha untuk memberikan produk atau layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, serta melakukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Kepemimpinan: Prinsip kepemimpinan berfokus pada peran penting pemimpin dalam menciptakan lingkungan yang mendukung kualitas. Pemimpin yang baik harus menetapkan visi, membangun komitmen terhadap kualitas, serta memimpin dengan teladan untuk mendorong kesadaran dan keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam mencapai kualitas yang diinginkan.
3. Keterlibatan Karyawan: Prinsip keterlibatan karyawan mengakui bahwa karyawan merupakan aset berharga dalam mencapai kualitas. Organisasi yang menerapkan prinsip ini melibatkan

karyawan dalam pengambilan keputusan, memberikan pelatihan dan pengembangan, serta menciptakan budaya kerja yang berfokus pada kualitas dan inovasi.

4. Pendekatan Berbasis Bukti: Prinsip pendekatan berbasis bukti menekankan pentingnya pengambilan keputusan yang didasarkan pada data dan informasi yang valid. Organisasi harus menggunakan pendekatan yang sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memanfaatkan data untuk mengidentifikasi masalah, mengukur kinerja, serta membuat keputusan yang terkait dengan kualitas.
5. Perbaikan Berkelanjutan: Prinsip perbaikan berkelanjutan menekankan pentingnya mengadopsi sikap proaktif dalam meningkatkan kualitas secara berkesinambungan. Organisasi harus menerapkan siklus PDCA (*Plan-DoCheck-Act*) untuk merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan memperbaiki proses, produk, dan sistem secara berkelanjutan.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik ialah merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik.

Para ahli manajemen memberikan berbagai pengertian tentang pelayanan publik ini sesuai dengan sudut pandang mereka masing-masing, dan bahkan juga berdasarkan pengalaman kerja yang langsung mereka alami dan rasakan. Diantara beberapa pengertian pelayanan publik tersebut adalah:

Menurut Santosa (dalam Erika, 2021:3) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Miftah Thoha (dalam Winengan, 2021: 39) pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok orang, atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hyat, 2017:21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan

masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu bentuk upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan memiliki kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Menurut Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019:7) terdapat lima indikator pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 2) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain,

komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- 5) *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

c. Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik adalah suatu tata cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Etika menitikberatkan tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya, baik dalam masyarakat maupun organisasi publik. Etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi publik. Paradigma "dikotomi politik dan administrasi", sebagaimana dijelaskan oleh Wilson (dalam Agusmila, 2023:29), menegaskan bahwa pemerintah memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik yang berkaitan dengan pembuatan kebijakan *public policy making* dan fungsi administrasi, yaitu berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan.

Dalam dunia pelayanan publik, etika diartikan sebagai filsafat moral atau nilai, dan disebut dengan "*profesional standars*" (kode etik) atau "*right rules of conduct*" (aturan perilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik. Sebuah kode etik merumuskan berbagai tindakan apa, kelakuan mana, dan sikap bagaimana yang wajib dijalankan atau dihindari oleh para pemberi

pelayanan. Aplikasi etika dan moral dalam praktek dapat dilihat dari kode etik yang dimiliki oleh birokrasi publik. Kode etik di Indonesia masih terbatas pada beberapa kalangan seperti ahli hukum dan kedokteran. Kode etik bagi kalangan profesi yang lain masih belum ada, meskipun banyak yang berpendapat bahwa nilai-nilai agama dan etika moral Pancasila sebenarnya sudah cukup untuk menjadi pegangan bekerja atau bertingkah laku, dan yang menjadi masalah sebenarnya adalah bagaimana implementasi dari nilai-nilai tersebut.

3. Tata Usaha (TU)

a. Pengertian Tata Usaha (TU)

Menurut Daryanto (dalam Fawahid, dkk, 2024: 140) Tata usaha sekolah adalah kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data, dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan, urusan surat menyurat serta laporan mengenai kegiatan sekolah tersebut. Sekolah merupakan instansi pendidikan yang berintegritas antara komponen yang satu dengan yang lain. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam instansi pendidikan, dalam hal ini sekolah adalah tenaga administrasi. Peran dari tenaga administrasi sekolah sangatlah penting dalam mendukung kesuksesan dan kelancaran tata administrasi sekolah dan stafnya mendapat bagian tanggung jawab dalam membantu usaha pelaksanaan dan pengembangan program pengajaran yang efektif. Di dalam menangani tata administrasi sekolah dibutuhkan suatu keahlian dan

kemampuan yang cukup dalam bidang administrasi. Oleh karena itu sumberdaya manusia dalam hal ini tenaga administrasi menjadi komponen yang penting dalam suatu sekolah.

b. Peran dan Fungsi Tata Usaha (TU)

Dalam garis besarnya, tata usaha mempunyai 3 pokok peranan utama. Adapun 3 pokok peranan utamanya adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari sesuatu organisasi.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Tata usaha melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang di perlukan. Keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik. Mengenai peranan pokok yang pertama dari tata usaha ini Littlefield dan Peterson menegaskan sebagai berikut: Pekerjaan kantor sama sekali tidak dapat dibandingkan dengan fungsi-fungsi produksi, penjualan, keuangan, teknik, pembelian, kepegawaian atau fungsi lainnya yang mungkin perlu dalam sesuatu organisasi tertentu. Seabliknya ini adalah suatu proses atau sekelompok proses yang dipergunakan guna melaksanakan salah satu

dari fungsi-fungsi tersebut. Tata usaha membantu pihak pimpinan sesuatu organisasi membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat. Pencatatan keterangan-keterangan itu selain untuk keperluan informasi juga bertalian dengan fungsi pertanggungjawaban dan fungsi kontrol. Kegunaan Administrasi Tata Usaha dalam suatu lembaga pendidikan sebagai berikut:

- 1) Membantu pelaksanaan pekerjaan induk untuk mencapai tujuan sekolah.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan sekolah, guru-guru atau personal lainnya, terutama untuk keperluan perencanaan, pembuatan keputusan dan pengendalian yang menjadi tugas pokoknya.
- 3) Melancarkan perkembangan sekolah sebagai kesatuan
- 4) Membuat perencanaan administrasi program dan anggaran, Koordinator administrasi katatausahaan, Pengelola administrasi program, Penyusunan laporan program dan anggaran, dan Pembina staf.

c. Kegiatan dalam Ketatausahaan Sekolah

Menurut Prajudi Atmosudirjo (dalam fawahid, 2024: 137) kegiatan ketatausahaan meliputi: Perencanaan, koordinasi, pengendalian, monitoring, dan evaluasi kegiatan ketatatusahaan dan administrasi, Tugas-tugas sekolah.

- 1) Menyusun program kerja, ketatausahaan atau administrasi kelancaran (bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan) dalam

rangka kegiatan ketatausahaan administrasi.

- 2) Melaksanakan kegiatan pengelolaan keuangan atau dana, sarana, administrasi ketatausahaan, kepegawaian dan statistik sekolah, sesuai dengan petunjuk atau pedoman dan peraturan yang berlaku untuk mencapai tujuan pelayanan administrasi yang baik.
- 3) Mengelola tugas rutin ketatausahaan, antara lain: surat menyurat, inventarisasi, dokumentasi atau agenda, pembukuan keuangan, administrasi kepegawaian dan sarana, mengatur dan mendokumentasikan presensi pegawai, penyajian data statistik, pembuatan laporan rutin atau insidental, dan menghimpun data administrasi sekolah, pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing.
- 4) Mengkoordinasikan
- 5) Pengendalian
- 6) Monitoring
- 7) Evaluasi

d. Tugas-Tugas Tata Usaha

Pengalaman dan sertifikat pendidikan (ijazah) sangat menentukan dalam berkerja. Semua staf TU di sekolah-sekolah di indonesia tampaknya harus bisa bekerja di semua bidang yang ditugaskan oleh kepala sekolah dan kepala TU. Mereka bertugas dalam berbagai bidang, baik bertugas kerjasama dengan kepala sekolah dan guru atau mereka bekerja sendiri. Tugas mereka meliputi, membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah,

urusan insfraturcuture sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan, dan hubungan masyarakat. Ada 8 tugas tenaga administrasi yaitu:

- 1) Menulis surat
- 2) Membaca
- 3) Menyalin (mengandakan)
- 4) Menghitung
- 5) Memeriksa
- 6) Memilah (menggolongkan dan menyatukan)
- 7) Menyimpan dan menyusun indeks
- 8) Melakukan komunikasi (lisan dan tertulis)

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan Administrasi Tata Usaha pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan yang akan diteliti menggunakan teori Menurut *Fitzsimmons* (dalam Sinambela 2019:7) ialah:

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* (bukti langsung) yang ditamandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

5. *Empathy* (empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

Gambar 2.1

KERANGKA PEMIKIRAN

