



## ANALISIS KINERJA KEPALA SUBBAGIAN TATA USAHA DAN STAF TATA USAHA DI SMA NEGERI 6 KOTA JAMBI

Rida Restu Restalillah<sup>1</sup>, Sofyan<sup>2</sup>, Hansein Arif Wijaya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Jambi, Indonesia

Email: [ridarestu64@gmail.com](mailto:ridarestu64@gmail.com)



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i2.2105>

### Sections Info

#### Article history:

Submitted: 27 January 2026

Final Revised: 11 February 2026

Accepted: 16 March 2026

Published: 30 April 2026

#### Keywords:

Administrative Performance

Head of the Administrative

Sub-section

Administrative Staff

School Administration

Educational Management



### ABSTRACT

*This study aims to analyze the performance of the Head of the Administration Subdivision and Administrative Staff at SMA Negeri 6 Jambi City, identify obstacles that affect performance, and examine strategies implemented to overcome existing obstacles to support the effectiveness of school administrative services.: This study uses a qualitative method with a case study approach. Data in this study were obtained through observation, interviews, and document studies. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions by means of source triangulation and technical triangulation to ensure data validity. The results of the study indicate that the performance of the Head of the Administration Subdivision at SMA Negeri 6 Jambi City is in the very good category based on indicators of work quality, work quantity, timeliness, effectiveness of resource utilization, need for supervision, and personal integrity. Meanwhile, the performance of the Administrative Staff at SMA Negeri 6 Jambi City is in the fairly good to good category, although there are several aspects that need to be improved, especially in the aspects of time discipline, technology utilization, and archiving systems. The novelty of this study lies in the integrated analysis of administrative performance, as well as strategies to overcome obstacles and improve the effectiveness of school administrative services.*

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Kepala Subbagian Tata Usaha dan Staf Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi, mengidentifikasi kendala yang memengaruhi kinerja, serta mengkaji strategi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang ada guna mendukung efektivitas pelayanan administrasi sekolah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan cara triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Kepala Subbagian Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi berada pada kategori sangat baik berdasarkan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas pemanfaatan sumber daya, kebutuhan pengawasan, dan integritas pribadi. Sementara itu, kinerja para Staf Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi berada pada kategori cukup baik hingga baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada aspek kedisiplinan waktu, pemanfaatan teknologi, dan sistem pengarsipan. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis kinerja tata usaha secara terpadu, serta strategi untuk mengatasi kendala dan meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi sekolah.*

**Kata kunci:** Kinerja Tata Usaha, Kepala Subbagian Tata Usaha, Staf Tata Usaha, Administrasi Sekolah, Manajemen Pendidikan

## PENDAHULUAN

Administrasi sekolah merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pendidikan karena berfungsi mendukung kelancaran berbagai kegiatan yang berlangsung di lingkungan sekolah. Administrasi sekolah mencakup proses pengelolaan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi kegiatan administratif yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan (Fauzi & Ahmad, 2023). Administrasi yang tertib dan terorganisir akan memudahkan pelaksanaan berbagai kegiatan sekolah, baik kegiatan akademik maupun nonakademik. Dengan adanya sistem administrasi yang baik, proses penyelenggaraan pendidikan dapat berlangsung secara lebih efektif karena seluruh kebutuhan layanan administrasi dapat terpenuhi secara optimal. Hal ini sejalan dengan pendapat Putri *et al.* (2025), yang menyatakan bahwa sistem administrasi yang terkelola dengan baik mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja organisasi sekolah.

Pada penyelenggaraan pendidikan, administrasi sekolah memiliki keterkaitan erat dengan upaya pencapaian tujuan pendidikan. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa pendidikan bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, berakhlak mulia, cerdas, serta memiliki keterampilan yang diperlukan bagi dirinya dan masyarakat (Ristanti *et al.*, 2020). Pencapaian tujuan tersebut tidak hanya bergantung pada proses pembelajaran di kelas, tetapi juga memerlukan dukungan sistem administrasi sekolah yang tertib, terorganisir, dan dikelola secara profesional. Hal ini diperkuat oleh Fatoni *et al.* (2024), yang menyatakan bahwa kualitas administrasi sekolah berkontribusi terhadap keberhasilan program pendidikan secara menyeluruh.

Salah satu unsur penting dalam administrasi sekolah adalah tata usaha. Tata usaha sekolah merupakan bagian dari administrasi pendidikan yang berperan dalam mengelola berbagai kegiatan administratif, seperti pengelolaan data peserta didik, pengarsipan dokumen, penyusunan laporan, serta pelayanan administrasi bagi guru, peserta didik, maupun pihak eksternal (Amelia & Hadijaya, 2024). Melalui pengelolaan administrasi yang baik, kegiatan sekolah dapat berjalan secara lebih terarah, terkoordinasi, serta mendukung proses pengambilan keputusan yang efektif di lingkungan sekolah. Sismawati *et al.* (2025), menjelaskan bahwa tata usaha memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan.

Pada dasarnya, pelaksanaan tugas tata usaha di sekolah dijalankan oleh kepala subbagian tata usaha dan staf tata usaha sebagai bagian dari tenaga kependidikan (Azzahra, 2025). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 5 dijelaskan bahwa tenaga kependidikan merupakan anggota masyarakat yang mengabdikan diri untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan (Syaifullah, 2018). Dengan demikian, tenaga tata usaha yang merupakan bagian dari tenaga kependidikan dituntut untuk memiliki kedisiplinan, kompetensi, tanggung jawab, serta profesionalisme dalam melaksanakan tugas administrasi sekolah sehingga penyelenggaraan pendidikan dapat terlaksana secara optimal. Hal tersebut juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara serta Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil menegaskan bahwa setiap pegawai wajib memiliki sasaran kinerja, disiplin kerja, serta perilaku kerja yang terukur (Rahmi & Nellitawati, 2024).

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya guna mencapai tujuan organisasi (Ismandi *et al.*, 2021). Dalam konteks administrasi sekolah, kinerja tenaga tata usaha dapat diartikan sebagai hasil kerja dalam melaksanakan tugas administratif guna mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan (Dwidianti *et al.*, 2021). Selain itu,

kinerja yang baik tidak hanya diukur dari penyelesaian pekerjaan, tetapi juga dari kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada seluruh warga sekolah. Hasibuan *et al.* (2025), juga menyatakan bahwa kualitas kinerja tenaga administrasi berpengaruh langsung terhadap efektivitas layanan pendidikan di sekolah.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam menilai kinerja adalah pendekatan manajemen kinerja yang dikemukakan oleh Amstrong (1994), yang menjelaskan bahwa kinerja dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia, kebutuhan pengawasan, serta integritas pribadi. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana seseorang mampu melaksanakan tugas secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan menggunakan indikator tersebut, kinerja seseorang dapat dianalisis secara lebih sistematis dan terukur. Pendekatan ini juga dinilai relevan dalam menilai kinerja tenaga tata usaha karena mencakup aspek teknis dan perilaku kerja secara menyeluruh (Jumiatin *et al.*, 2025).

Meskipun demikian, berbagai penelitian sebelumnya lebih banyak membahas kinerja tenaga tata usaha secara umum dalam pelaksanaan tugas administratif di sekolah. Kajian yang secara khusus menelaah kinerja kepala subbagian tata usaha dan staf tata usaha dalam menjalankan fungsi administrasi sekolah masih relatif terbatas. Padahal, hubungan kerja antara kepala subbagian tata usaha sebagai koordinator dan staf tata usaha sebagai pelaksana memiliki peran penting dalam menentukan efektivitas pengelolaan administrasi sekolah. Hal ini diperkuat oleh Magistra (2025), yang menegaskan bahwa koordinasi kerja yang baik menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Salah satu sekolah yang memiliki struktur tata usaha dengan pembagian tugas yang beragam adalah SMA Negeri 6 Kota Jambi. Sekolah tersebut memiliki delapan tenaga tata usaha yang terdiri atas satu kepala subbagian tata usaha dan tujuh staf tata usaha yang menangani berbagai bidang administrasi yang berbeda, yaitu kesiswaan, kurikulum, kepegawaian, persuratan dan arsip, hubungan masyarakat, keuangan, serta sarana dan prasarana. Pembagian tugas tersebut menunjukkan bahwa sistem administrasi sekolah telah diorganisasikan sesuai kebutuhan pengelolaan administrasi. Struktur organisasi yang jelas sebagaimana dikemukakan oleh Khotimah & Fitri (2025) dapat meningkatkan efektivitas koordinasi dan pelaksanaan tugas.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya kinerja tenaga tata usaha di sekolah tersebut masih menghadapi beberapa kendala. Hal ini terlihat dari beberapa kondisi seperti kedisiplinan waktu kerja yang belum sepenuhnya konsisten, keterampilan penggunaan teknologi administrasi yang masih bervariasi antarpegawai, serta sistem pengarsipan dokumen yang belum berjalan secara optimal meskipun telah memanfaatkan sistem digital dan manual. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan operasional tenaga tata usaha masih memerlukan perhatian agar pelayanan administrasi sekolah dapat berjalan secara lebih efektif. Hal ini sejalan dengan Rahmi & Nellitawati (2024) yang menyatakan bahwa kendala internal dan eksternal dapat memengaruhi kinerja tenaga administrasi sekolah.

Urgensi penelitian ini terletak pada adanya kesenjangan antara tuntutan kinerja tenaga tata usaha yang profesional dengan kondisi nyata di lapangan yang masih menghadapi berbagai kendala. Dalam konteks ini, tenaga tata usaha memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran administrasi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Apabila kendala seperti kedisiplinan kerja, pemanfaatan teknologi, dan pengelolaan arsip tidak segera diatasi, maka dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan administrasi serta terhambatnya proses operasional sekolah.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian yang mampu menganalisis secara lebih mendalam mengenai kinerja kepala subbagian tata usaha dan staf tata usaha serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas administrasi sekolah. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Kepala Subbagian Tata Usaha dan Staf Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi dengan menggunakan indikator kinerja menurut Amstrong, mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas administrasi, serta mengkaji strategi yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut sehingga pelayanan administrasi sekolah dapat berjalan secara lebih optimal dan dapat menunjang keberhasilan penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini guna menggambarkan secara kontekstual kinerja Kepala Subbagian Tata Usaha dan Staf Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi pada kondisi alamiah. Melalui metode tersebut, peneliti dapat menggali makna, pengalaman, serta dinamika kerja yang terjadi. Sementara itu, pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian difokuskan pada satu kasus, yaitu kinerja tenaga tata usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi sehingga peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif dan kontekstual terhadap fokus penelitian.

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan yang terlibat dalam pengelolaan administrasi sekolah, yaitu kepala subbagian tata usaha, tujuh staf tata usaha yang menangani berbagai bidang administrasi yang berbeda, kepala sekolah, serta seorang wali kelas sebagai pengguna layanan administrasi sekolah. Informan tersebut dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam pengelolaan administrasi sekolah sehingga dapat memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

**Tabel 1.** Pemilihan Informan Penelitian

Informan Penelitian	Inisial	Alasan Pemilihan
Kepala Subbagian Tata Usaha	PS	Sebagai koordinator dan penanggung jawab seluruh staf, dapat memberikan gambaran umum kinerja, kendala, dan strategi pembinaan staf.
Staf Tata Usaha Bidang Kepegawaian	AZ	Bertanggung jawab atas administrasi guru dan pegawai, relevan untuk menilai kinerja bidang kepegawaian.
Staf Tata Usaha Bidang Kesiswaan	RS	Mengelola data peserta didik, mutasi, dan layanan akademik, relevan untuk menilai kinerja bidang kesiswaan.
Staf Tata Usaha Bidang Kurikulum	F	Bertugas menyusun administrasi jadwal dan dokumen kurikulum, relevan untuk menilai kinerja bidang kurikulum.
Staf Tata Usaha Bidang Humas	MA	Menangani komunikasi eksternal dan kerjasama sekolah, relevan untuk menilai kinerja bidang humas.
Staf Tata Usaha Bidang Keuangan	S	Mengelola dana BOS dan laporan keuangan, relevan untuk menilai kinerja bidang keuangan.
Staf Tata Usaha Bidang Surat & Arsip	RAA	Menangani surat-menyurat dan pengarsipan, relevan untuk menilai kinerja bidang administrasi dokumen.
Staf Tata Usaha Bidang Sarana & Prasarana	YA	Mengelola inventarisasi dan pemeliharaan aset, relevan untuk menilai kinerja bidang sarana dan prasarana.
Kepala Sekolah	K	Memberikan perspektif manajerial tentang kontribusi tata usaha terhadap pencapaian program sekolah.
Guru Wali Kelas (Pendukung)	E	Sebagai pengguna layanan tata usaha, memberikan data triangulasi mengenai pelayanan.

Sementara itu, data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen pendukung seperti

pembagian tugas tenaga tata usaha, laporan kegiatan administrasi, serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian ini. Kemudian pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumen. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas kerja tenaga tata usaha dalam menjalankan tugas administrasi di lingkungan sekolah. Wawancara dilakukan secara mendalam guna memperoleh informasi mengenai kinerja, kendala yang dihadapi, serta strategi yang dilakukan dalam pelaksanaan tugas administrasi. Sementara itu, studi dokumen dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen administratif sekolah yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas tenaga tata usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi.

Uji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan keakuratan dan kredibilitas temuan penelitian. Peneliti menggunakan teknik triangulasi dan *member check*. Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari kepala subbagian tata usaha, staf tata usaha, kepala sekolah, dan wali kelas. Penelitian ini juga menggunakan triangulasi teknik melalui penggunaan observasi, wawancara, dan studi dokumen untuk memperoleh data yang saling menguatkan. Selain itu, *member check* dalam penelitian ini dilakukan dengan mengonfirmasi kembali data kepada informan untuk memastikan kesesuaian informasi yang diperoleh dengan pengalaman dan maksud informan sehingga data penelitian dapat dipercaya.

Pada penelitian ini, tahapan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Pada penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar informasi yang diperoleh. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data untuk memperoleh temuan penelitian yang dapat menjelaskan kinerja Kepala Subbagian Tata Usaha dan Staf Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi. Untuk memperjelas tahapan penelitian yang dilakukan, berikut disajikan alur langkah-langkah penelitian.



**Gambar 1.** Alur Langkah-Langkah Penelitian yang Dilakukan

Penelitian ini juga menerapkan prinsip etika penelitian untuk menjaga hak dan

martabat partisipan. Etika yang diterapkan meliputi pemberian lembar persetujuan kepada informan sebelum penelitian dilakukan, menjaga kerahasiaan identitas serta data responden, memastikan penelitian memberikan manfaat tanpa menimbulkan kerugian bagi partisipan, serta menerapkan prinsip keadilan dengan memperlakukan seluruh informan secara setara dalam proses pengumpulan data di SMA Negeri 6 Kota Jambi.

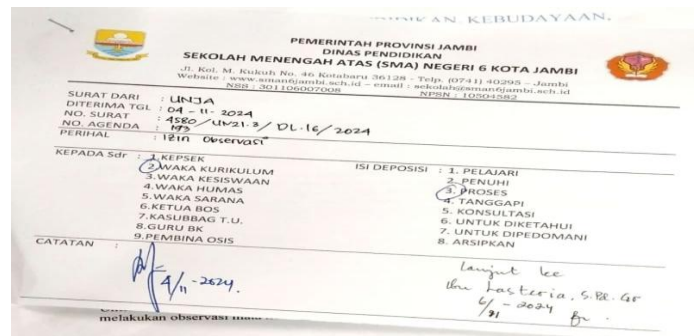
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kinerja Kepala Subbagian Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Kepala Subbagian Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi telah terlaksana dengan baik berdasarkan enam indikator kinerja, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas sumber daya, kebutuhan pengawasan, dan integritas pribadi. Kemudian melalui kegiatan wawancara terbuka yang peneliti laksanakan, Kepala Sekolah di SMA Negeri 6 Kota Jambi menuturkan bahwa:

*"Penilaian kinerja melalui platform e-kinerja itu tiap bulan kita nilai kinerja mereka, yang nilai kepala sekolah terus dikasih keterangan dengan predikat apa. Predikat kasubbag tata usaha itu sangat baik, kualitasnya, kuantitas kerjanya, kedisiplinannya, sama integritas pribadinya sangat baik. E-kinerja itu di awal tahun mereka membuat RHK (Rencana Hasil Kerja), kemudian tiap bulan melaporkan hasil kerjanya. Kalau dilihat kinerja kasubbag ini diukur akurasi kerjanya bagus, konsisten, juga tepat waktu. Dari segi kepemimpinannya itu juga dilihat bagus, ngasih pengarahan sama koordinasinya juga terarah, bisa ngasih binaan juga ke staf yang ada kendala dari yang saya lihat."* (Senin, 12 Januari 2026, Informan: K).

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pada indikator kualitas kerja, kepala subbagian tata usaha melakukan verifikasi dan pengecekan dokumen secara menyeluruh sebelum diteruskan kepada kepala sekolah untuk memastikan ketepatan isi, kelengkapan, serta kerapian dokumen. Pada indikator kuantitas kerja, pembagian tugas kepada staf dilakukan secara terstruktur sehingga target pekerjaan administrasi dapat diselesaikan dengan baik. Selanjutnya, pada indikator ketepatan waktu terlihat bahwa penyelesaian tugas dilakukan sesuai jadwal melalui penerapan sistem absensi daring serta pemantauan terhadap pekerjaan staf. Pada indikator efektivitas sumber daya, pemanfaatan teknologi seperti komputer digunakan secara optimal dalam mendukung pekerjaan administrasi sekolah. Selain itu, pada indikator kebutuhan pengawasan terlihat bahwa kepala subbagian tata usaha memberikan kepercayaan kepada staf untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing setelah diberikan arahan awal. Pada indikator integritas pribadi, kepala subbagian tata usaha menunjukkan sikap jujur, bertanggung jawab, serta mampu membangun hubungan kerja yang harmonis dengan staf sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif.



**Gambar 2.** Surat yang Telah Melalui Proses Pengecekan oleh Kasubbag TU

Adapun hasil studi dokumen semakin memperkuat temuan penelitian ini, di mana setiap berkas surat dan laporan administrasi yang diamati peneliti menunjukkan adanya

paraf kepala subbagian tata usaha. Temuan tersebut mengindikasikan adanya proses pemeriksaan dan validasi terkait surat ataupun dokumen yang telah dikerjakan.

Temuan penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Langke (2022), yang menyatakan bahwa kinerja tidak hanya dinilai dari hasil pekerjaan, tetapi juga dari proses kerja yang dilakukan secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi. Kualitas kerja yang ditunjukkan melalui proses verifikasi dokumen mencerminkan standar mutu pekerjaan sebagaimana dijelaskan oleh Amstrong (1994), bahwa kualitas kerja berkaitan dengan ketelitian serta kesesuaian hasil pekerjaan dengan standar yang berlaku. Selain itu, kemampuan dalam mengatur pembagian tugas serta memastikan target pekerjaan tercapai menunjukkan aspek kuantitas kerja. Hal tersebut dikarenakan kuantitas kerja berkaitan dengan kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan. Ketepatan waktu dan disiplin kerja yang ditunjukkan juga sejalan dengan pandangan Jumiatin *et al.* (2025), bahwa kedisiplinan dan kepatuhan terhadap waktu menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja organisasi. Sementara itu, kemampuan memanfaatkan sumber daya serta memberikan kepercayaan kepada staf dalam melaksanakan tugas mencerminkan fungsi pengorganisasian dan pengendalian dalam manajemen. Sejalan dengan hal tersebut, Rizki *et al.* (2025) menegaskan bahwa lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan inisiatif dan kemandirian tenaga tata usaha, sehingga pelaksanaan tugas administrasi di sekolah dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Kepala Subbagian Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi telah berjalan secara optimal berdasarkan enam indikator kinerja yang dianalisis. Pelaksanaan tugas administrasi yang terorganisasi dengan baik, didukung oleh pemanfaatan sumber daya yang efektif serta hubungan kerja yang harmonis dengan staf, menunjukkan bahwa kepala subbagian tata usaha memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran sistem administrasi sekolah. Dengan demikian, kesesuaian antara temuan penelitian dengan teori manajemen kinerja memperkuat bahwa pelaksanaan tugas kepala subbagian tata usaha telah mampu mendukung efektivitas pengelolaan administrasi dan operasional sekolah secara keseluruhan.

### **Kinerja Staf Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi**

Selain kepala subbagian tata usaha, penelitian ini juga menganalisis kinerja tujuh staf tata usaha yang terdiri dari staf bidang kesiswaan, kurikulum, kepegawaian, persuratan dan arsip, hubungan masyarakat, keuangan, serta sarana dan prasarana. Penilaian kinerja staf tata usaha dianalisis berdasarkan enam indikator kinerja yang sama. Berikut adalah hasil temuan penelitian terkait kinerja staf tata usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi pada berbagai bidang.

**Tabel 2.** Kinerja Staf TU Bidang Kesiswaan

Indikator Kinerja	Temuan Penelitian
Kualitas Kerja	Administrasi data peserta didik disusun secara rapi dan akurat.
Kuantitas Kerja	Pengelolaan data peserta didik dan dokumen kesiswaan diselesaikan sesuai target.
Ketepatan Waktu	Pengolahan data dan laporan kesiswaan dilakukan tepat waktu.
Efektivitas Sumber Daya	Memanfaatkan sistem administrasi sekolah untuk pengolahan data peserta didik.
Kebutuhan Pengawasan	Mampu bekerja mandiri dengan arahan kasubbag TU.
Integritas Pribadi	Menunjukkan tanggung jawab dalam pengelolaan data peserta didik.

Kinerja Staf Bidang Kesiswaan di SMA Negeri 6 Kota Jambi menunjukkan pelaksanaan administrasi yang baik dan terstruktur. Hal ini terlihat dari kualitas kerja melalui pengecekan dokumen, penyelesaian pekerjaan sesuai target dan waktu, serta pemanfaatan

teknologi dalam pengelolaan administrasi peserta didik. Selain itu, staf tersebut juga mampu bekerja secara mandiri dengan pengawasan yang relatif rendah serta menunjukkan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas. Temuan ini sejalan dengan pendapat Herlina *et al.* (2024), yang menyatakan bahwa kompetensi teknis dan kemampuan memanfaatkan teknologi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja tenaga tata usaha sekolah.

**Tabel 3.** Kinerja Staf TU Bidang Kurikulum

Indikator Kinerja	Temuan Penelitian
Kualitas Kerja	Dokumen administrasi kurikulum tersusun rapi.
Kuantitas Kerja	Penyusunan data pembelajaran dan laporan kurikulum sesuai target.
Ketepatan Waktu	Penyelesaian administrasi kurikulum cukup tepat waktu.
Efektivitas Sumber Daya	Memanfaatkan sistem administrasi sekolah.
Kebutuhan Pengawasan	Bekerja mandiri dengan arahan kasubbag.
Integritas Pribadi	Cukup bertanggung jawab terhadap pekerjaan.

Kinerja Staf Tata Usaha Bidang Kurikulum di SMA Negeri 6 Kota Jambi menunjukkan pelaksanaan administrasi yang cukup baik melalui ketelitian dalam menggunakan data peserta didik untuk penyusunan perangkat guru serta pemanfaatan fasilitas kerja seperti komputer dan internet. Staf juga mampu menyelesaikan tugas sesuai prioritas dan bekerja relatif mandiri meskipun masih terdapat catatan pada konsistensi kedisiplinan waktu kerja. Temuan ini sejalan dengan Widyawati *et al.* (2023), yang menekankan pentingnya konsistensi terhadap prosedur administrasi sekolah dalam menjaga kualitas kinerja tenaga tata usaha.

**Tabel 4.** Kinerja Staf TU Bidang Kepegawaian

Indikator Kinerja	Temuan Penelitian
Kualitas Kerja	Pengelolaan data kepegawaian dilakukan secara sistematis.
Kuantitas Kerja	Administrasi data guru dan pegawai terselesaikan dengan baik.
Ketepatan Waktu	Pengolahan data kepegawaian dilakukan cukup tepat waktu.
Efektivitas Sumber Daya	Memanfaatkan sistem digital kepegawaian.
Kebutuhan Pengawasan	Dapat bekerja dengan arahan minimal.
Integritas Pribadi	Menjaga kerahasiaan dan keakuratan data pegawai.

Kinerja Staf Tata Usaha Bidang Kepegawaian di SMA Negeri 6 Kota Jambi menunjukkan pelaksanaan administrasi yang cukup baik pada aspek ketelitian dokumen dan pengelolaan data kepegawaian, namun masih terdapat ketidakkonsistenan dalam kedisiplinan waktu kerja. Fasilitas kerja yang memadai mendukung efektivitas pekerjaan, sementara integritas pribadi terlihat dari kejujuran dalam penyusunan data. Temuan ini sejalan dengan Rizki *et al.* (2025), yang menegaskan pentingnya disiplin dan tanggung jawab individu sebagai indikator penting yang memengaruhi efektivitas kinerja organisasi.

**Tabel 5.** Kinerja Staf TU Bidang Persuratan dan Arsip

Indikator Kinerja	Temuan Penelitian
Kualitas Kerja	Pengelolaan surat dan arsip tersusun lumayan rapi.
Kuantitas Kerja	Surat masuk dan keluar dikelola secara tertib.
Ketepatan Waktu	Distribusi surat dilakukan tepat waktu.
Efektivitas Sumber Daya	Pemanfaatam sistem pengarsipan belum cukup optimal.
Kebutuhan Pengawasan	Bekerja sesuai arahan kasubbag.
Integritas Pribadi	Menunjukkan tanggung jawab dalam pengelolaan surat.

Kinerja Staf Tata Usaha Bidang Persuratan dan Arsip di SMA Negeri 6 Kota Jambi menunjukkan pengelolaan surat dan arsip yang cukup tertib melalui pemeriksaan dokumen sebelum dan sesudah diproses serta upaya menghindari penumpukan pekerjaan. Namun, pemanfaatan teknologi dan sistem pengarsipan digital masih perlu ditingkatkan agar pengelolaan administrasi lebih efisien. Temuan ini sejalan dengan Rahmi & Nellitawati (2024), yang menekankan pentingnya ketelitian dan disiplin dalam mendukung kinerja tenaga administrasi sekolah.

**Tabel 6.** Kinerja Staf TU Bidang Hubungan Masyarakat

Indikator Kinerja	Temuan Penelitian
Kualitas Kerja	Dokumentasi kegiatan sekolah tersusun dengan baik.
Kuantitas Kerja	Informasi kegiatan sekolah dikelola secara aktif.
Ketepatan Waktu	Penyampaian informasi kepada pihak terkait dilakukan tepat waktu.
Efektivitas Sumber Daya	Memanfaatkan media komunikasi sekolah.
Kebutuhan Pengawasan	Bekerja mandiri dengan arahan kasubbag.
Integritas Pribadi	Menunjukkan tanggung jawab dalam penyampaian informasi.

Kinerja Staf Tata Usaha Bidang Hubungan Masyarakat di SMA Negeri 6 Kota Jambi menunjukkan pelaksanaan tugas yang baik melalui kepatuhan terhadap prosedur administrasi serta kemampuan mengatur prioritas pekerjaan. Meskipun demikian, kendala jaringan internet terkadang memengaruhi kelancaran komunikasi dan administrasi. Temuan ini sejalan dengan Widyawati *et al.* (2023), yang menekankan pentingnya konsistensi prosedur administrasi untuk menjaga kualitas pelayanan organisasi.

**Tabel 7.** Kinerja Staf TU Bidang Keuangan

Indikator Kinerja	Temuan Penelitian
Kualitas Kerja	Laporan keuangan disusun secara akurat.
Kuantitas Kerja	Pengelolaan administrasi keuangan berjalan sesuai target.
Ketepatan Waktu	Penyusunan laporan keuangan tepat waktu.
Efektivitas Sumber Daya	Menggunakan sistem administrasi keuangan sekolah.
Kebutuhan Pengawasan	Bekerja dengan arahan kasubbag.
Integritas Pribadi	Jujur serta tanggung jawab dalam mengelola data.

Kinerja Staf Tata Usaha Bidang Keuangan di SMA Negeri 6 Kota Jambi menunjukkan tingkat ketelitian yang tinggi dalam penyusunan dokumen dan pengelolaan administrasi keuangan sekolah. Penyelesaian tugas dilakukan secara konsisten dengan dukungan fasilitas kerja yang memadai serta komitmen terhadap transparansi dan tanggung jawab. Temuan ini sejalan dengan Fatoni *et al.* (2024), yang menegaskan pentingnya akurasi, akuntabilitas, dan transparansi dalam administrasi keuangan.

**Tabel 8.** Kinerja Staf TU Bidang Sarana dan Prasarana

Indikator Kinerja	Temuan Penelitian
Kualitas Kerja	Pengelolaan data sarana prasarana dilakukan dengan baik.
Kuantitas Kerja	Inventarisasi fasilitas sekolah tersusun lengkap.
Ketepatan Waktu	Pemeliharaan dan pencatatan fasilitas dilakukan tepat waktu.
Efektivitas Sumber Daya	Memanfaatkan sistem inventaris sekolah.
Kebutuhan Pengawasan	Bekerja sesuai arahan kasubbag.
Integritas Pribadi	Bertanggung jawab terhadap pengelolaan fasilitas sekolah.

Kinerja Staf Tata Usaha Bidang Sarana dan Prasarana di SMA Negeri 6 Kota Jambi menunjukkan pengelolaan administrasi perlengkapan sekolah yang cukup tertib melalui pengecekan dokumen dan laporan pertanggungjawaban sebelum diserahkan kepada atasan. Staf juga menunjukkan inisiatif tinggi serta kejujuran dalam pelaporan kondisi barang dan penggunaan anggaran. Temuan ini sejalan dengan Fatoni *et al.* (2024), yang menekankan pentingnya akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi sekolah, serta Permatasari (2025) yang menyatakan bahwa integritas dan disiplin kerja memengaruhi kualitas kinerja.

Kemudian melalui wawancara terbuka yang dilakukan bersama Guru Wali Kelas di SMA Negeri 6 Kota Jambi, diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“Staf-stafnya bagus, walaupun nggak seluruhnya bervariasi nak. Walaupun ada satu dua staf yang kurang dari segi kedisiplinan atau kompetensi, mereka selalu bisa mengcover gitu melingkupi nak, saling bantu. Sejauh ini tiap ibuk minta bantu buat surat atau minta dokumen laporan untuk siswa bagus sih nak, akurat juga tepat, karena mereka itu kan sistemnya gini sebelum pekerjaan itu yang udah dikerjain di berikan, harus diserahkan dulu dicek kasubbag, jadi*

---

*kalau ada salah atau kurang tepat itu diarahin lagi oleh kasubbag mana yang harus diperbaiki, bagus nak sistemnya, jadi pas sampai ke yang bersangkutan itu tepat.” (Senin, 12 Januari 2026, Informan: E).*

Secara keseluruhan, kinerja staf tata usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi berada pada kategori cukup baik hingga baik berdasarkan enam indikator kinerja, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas sumber daya, kebutuhan pengawasan, dan integritas pribadi. Sebagian besar staf menunjukkan ketelitian dalam penyusunan dokumen, kemampuan mengatur prioritas pekerjaan, serta kemandirian dalam melaksanakan tugas administrasi sehingga mendukung kelancaran operasional sekolah. Temuan ini sejalan dengan pandangan Armstrong (1994), yang menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kualitas hasil kerja, produktivitas, serta dukungan organisasi dalam pelaksanaan tugas. Namun demikian, beberapa aspek seperti konsistensi disiplin waktu dan pemanfaatan teknologi masih perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas kinerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis individu, tetapi juga oleh disiplin kerja dan kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan sistem administrasi yang semakin berbasis teknologi sebagaimana dijelaskan oleh Nurfuaddi *et al.*, (2025).

### ***Kendala Kepala Subbagian Tata Usaha dan Staf Tata Usaha dalam Menunjang Kinerja di SMA Negeri 6 Kota Jambi***

Dalam pelaksanaan administrasi sekolah di SMA Negeri 6 Kota Jambi, kinerja kepala subbagian tata usaha dan staf tata usaha tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas kerja. Berdasarkan hasil penelitian, kendala tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan kondisi individu dan organisasi tata usaha, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan dukungan sarana dan kebijakan organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Armstrong (1994), yang menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan individu serta dukungan organisasi.

Faktor internal yang menjadi kendala kinerja di SMA Negeri 6 Kota Jambi, meliputi beberapa hal. Berdasarkan wawancara terbuka yang dilakukan oleh peneliti bersama Staf Tata Usaha Bidang Persuratan dan Arsip di SMA Negeri 6 Kota Jambi, diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“Kendala saya nggak paham komputer, jadi kalau surat izin kertas itu semacam surat kalau siswa mau izin keluar bentar itu yang buat diserahkan ke staf lain, nanti saya yang guntingin gitu.” (Selasa, 13 Januari 2026, Informan: RAA).*

Wawancara terbuka juga dilakukan bersama Staf Tata Usaha Bidang Keuangan di SMA Negeri 6 Kota Jambi, dan diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“Miskomunikasi sih. Kalau miskomunikasi ini jadi buat tugas salah kan harus ngulang perbaiki, jadinya tugas lain terkendala dulu nanti dulu dikerjakannya. Miskomunikasi juga bisa menghambat koordinasi.” (Kamis, 15 Januari 2026, Informan: S).*

Wawancara terbuka bersama Staf Tata Usaha Bidang Kepegawaian di SMA Negeri 6 Kota Jambi, diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“Saya ini kurang disiplin pasti buat tata usaha jadi kendala buat pelayanan jadi tertunda, malah kadang discover temen jadi ngerjain tugas yang harusnya saya yang kerjain malah dilimpahkan ke yang lain.” (Senin, 19 Januari 2026, Informan: AZ).*

Wawancara terbuka yang dilakukan peneliti bersama Staf Tata Usaha Bidang Kesiswaan di SMA Negeri 6 Kota Jambi, diperoleh keterangan bahwa:

*“Kalau staf lain nggak hadir dan kami yang harus melingkupi pekerjaannya kadang nggak menjadi beban, tapi ada saat-saat ketika ada pekerjaan mendesak lalu kami disuruh juga*

---

*melingkupi pekerjaan staf yang nggak hadir yang statusnya pekerjaan itu juga sama mendesaknya dengan tugas kami, kalau kayak gitu kadang jadi beban, bingung. Tapi, harus memaklumi karena kalau kami nggak hadir tugasnya juga pasti dilimpahkan ke staf lain, harus bisa saling bantu.” (Selasa, 13 Januari 2026, Informan: RS).*

Berdasarkan hasil wawancara, faktor internal yang menjadi kendala kinerja meliputi kompetensi, integritas dan tanggung jawab, serta kesesuaian jumlah dan beban kerja. Terdapat staf yang masih memiliki keterbatasan kompetensi, yaitu dalam penguasaan teknologi sehingga pengelolaan dokumen digital belum optimal, disertai adanya miskomunikasi yang dapat menghambat pekerjaan. Kemudian adanya pelimpahan tugas akibat ketidakhadiran rekan kerja yang memengaruhi efektivitas pekerjaan menunjukkan adanya kendala dalam hal integritas dan tanggung jawab, serta belum sesuai jumlah dan beban kerja yang diberikan. Temuan ini sejalan dengan Permatasari (2025) yang menyatakan bahwa disiplin dan keseimbangan beban kerja memengaruhi kualitas pelayanan administrasi, serta Rahmi & Nellitawati (2024) yang menegaskan pentingnya kompetensi teknis dan komunikasi dalam mendukung kinerja tenaga administrasi sekolah.

Selain faktor internal, terdapat pula faktor eksternal yang menjadi kendala kinerja, seperti yang disampaikan oleh para informan. Berdasarkan hasil wawancara terbuka bersama Staf Tata Usaha Bidang Kesiswaan di SMA Negeri 6 Kota Jambi, mengatakan bahwa:

*“Kendalanya listrik kalau mati terus kan internet ikut mati karena wifi untuk bekerja juga ikut mati. Kadang kalau internet gangguan bisa lamban koneksinya jadi ya cukup terganggu dalam bekerja.” (Selasa, 13 Januari 2026, Informan: RS).*

Wawancara terbuka juga dilakukan bersama Staf Tata Usaha Bidang Sarana dan Prasarana di SMA Negeri 6 Kota Jambi, yang mengatakan bahwa:

*“Paling print macet, koneksi jaringan wifi gangguan sama listrik mati itu ngaruh banget ke kerjaan, karena pakai komputer terus pakai wifi juga kerjanya.” (Senin, 19 Januari 2026, Informan: YA).*

Berdasarkan wawancara terbuka yang dilakukan bersama Kepala Sekolah di SMA Negeri 6 Kota Jambi, diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“Sekarang ada program yang mengharuskan keterlibatan tata usaha, jadi tambahan pekerjaan walaupun kami tidak mengategorikan itu sebagai hambatan. Hanya sebagai beban tambahan saja, karena harus mengelola sekitar 800 orang lebih setiap hari, mulai dari penerima paket, membagikan, nanti ngumpulin peralatan itu, perlu waktu ketelitian juga. Jadi, harapannya supaya ada kompensasinya untuk mereka karena selama ini belum ada.” (Senin, 12 Januari 2026, Informan: K).*

Kemudian wawancara terbuka yang dilakukan oleh peneliti bersama Staf Tata Usaha Bidang Kurikulum di SMA Negeri 6 Kota Jambi, diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“Kita juga butuh bantuan tenaga misal ada pekerjaan bukan bagian kita tapi dilimpahkan ke kita.” (Selasa, 13 Januari 2026, Informan: F).*

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa faktor eksternal yang memengaruhi kinerja meliputi gangguan fasilitas kerja berupa listrik, koneksi internet yang tidak stabil, serta kerusakan perangkat kerja yang menghambat proses administrasi berbasis teknologi. Selain itu, adanya program tambahan dan pelimpahan tugas di luar bidang masing-masing juga menambah beban kerja staf tata usaha. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Herlina *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa dukungan sarana prasarana serta sistem kerja yang memadai sangat memengaruhi kelancaran administrasi sekolah.

Secara keseluruhan, kendala kinerja kepala subbagian tata usaha dan staf tata usaha

dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan. Faktor internal meliputi kompetensi, tanggung jawab, serta keseimbangan beban kerja, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan fasilitas kerja dan kebijakan organisasi. Meskipun kendala tersebut tidak menghentikan proses administrasi, kondisi ini tetap memengaruhi efektivitas kinerja sehingga diperlukan peningkatan kompetensi, penguatan disiplin, serta perbaikan manajemen kerja dan sarana prasarana. Hal ini sejalan dengan pandangan Armstrong (1994), bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan individu dan dukungan organisasi.

### ***Strategi Mengatasi Kendala yang Menghambat Kinerja Kepala Subbagian Tata Usaha dan Staf Tata Usaha di SMAN 6 Kota Jambi***

Strategi yang diterapkan untuk mengatasi kendala kinerja Kepala Subbagian Tata Usaha dan Staf Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi dilakukan melalui berbagai upaya manajerial dan teknis guna menjaga efektivitas pelayanan administrasi. Upaya ini bertujuan agar pelaksanaan tugas administrasi tetap berjalan tertib, efektif, dan profesional meskipun terdapat kendala internal maupun eksternal.

Strategi pertama adalah penyelesaian tugas secara tepat waktu. Adapun melalui wawancara terbuka yang peneliti laksanakan bersama Staf Tata Usaha Bidang Kesiswaan di SMA Negeri 6 Kota Jambi, mengatakan bahwa:

*“Kalau tugas mendesak kerjakan sesuai tenggat waktunya, kalau bisa sebelum deadline. Jadi kalau ada tugas mendesak jangan ditunda, biar nggak ngerepotin diri sendiri, kalau selesainya cepet bisa cepet juga nyantainya.”* (Selasa, 13 Januari 2026, Informan: RS).

Tenaga tata usaha berupaya menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat waktu, terutama pada tugas yang mendesak, sehingga dapat mencegah penumpukan pekerjaan. Manajemen waktu yang baik membantu menentukan skala prioritas pekerjaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Permatasari (2025), yang menyatakan bahwa disiplin waktu dan kemampuan mengatur prioritas berpengaruh terhadap kinerja tenaga tata usaha. Adanya pengelolaan waktu yang efektif, membuat setiap tugas dapat diselesaikan secara lebih terarah dan sistematis. Selain itu, kemampuan menentukan prioritas pekerjaan juga membantu tenaga tata usaha dalam menyesuaikan tingkat urgensi setiap tugas yang harus diselesaikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manajemen waktu yang baik dapat mendukung peningkatan efektivitas dan produktivitas kerja tenaga tata usaha di lingkungan sekolah. Dengan demikian, pekerjaan administrasi dapat diselesaikan secara tepat waktu tanpa mengganggu tugas lainnya. Hal ini juga mencerminkan adanya tanggung jawab dan komitmen tenaga tata usaha dalam melaksanakan tugasnya secara profesional. Penerapan manajemen waktu yang konsisten juga membantu tenaga tata usaha dalam menjaga kelancaran alur kerja administrasi di sekolah. Setiap pekerjaan dapat diselesaikan secara bertahap sesuai dengan tingkat prioritas yang telah ditentukan sebelumnya. Selain itu, pengaturan waktu yang baik memungkinkan tenaga tata usaha untuk tetap fokus pada tugas utama tanpa mengabaikan pekerjaan lain yang juga penting. Dengan demikian, pengelolaan waktu yang efektif menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya kinerja administrasi yang optimal di lingkungan sekolah.

Strategi kedua adalah diskusi dan koordinasi melalui rapat awal semester dan rapat evaluasi akhir semester. Wawancara terbuka yang dilakukan bersama Staf Tata Usaha Bidang Persuratan dan Arsip di SMA Negeri 6 Kota Jambi, diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“Strategi ini diadakan rapat, kadang rapat koordinasi di awal semester, kadang rapat evaluasi di akhir semester. Dari rapat itu disusun rangkaian kerja, terus dibahas ada masalah apa, nanti dicari solusi bareng-bareng, gitu.”* (Selasa, 13 Januari 2026, Informan: RAA).



**Gambar 3.** Rapat Koordinasi



**Gambar 4.** Rapat Evaluasi

Strategi diskusi dan koordinasi melalui rapat awal semester dan rapat evaluasi akhir semester ini digunakan untuk menyelaraskan pembagian tugas, membahas kendala, serta mengevaluasi pekerjaan. Hal tersebut mengindikasikan adanya sistem pengawasan dan pembagian peran yang terstruktur, sehingga penyelesaian tugas tidak hanya bergantung pada individu, tetapi juga pada kerja sama tim yang konsisten dan responsif terhadap kendala operasional. Adapun melalui koordinasi yang rutin, miskomunikasi dapat diminimalkan sehingga setiap tenaga tata usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi memahami tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini sejalan dengan penelitian Rahmi & Nellitawati (2024), yang menekankan pentingnya komunikasi dalam pelaksanaan administrasi sekolah.

Strategi ketiga adalah mengikuti *workshop*, pelatihan, serta pembinaan internal. Untuk mengetahui pelaksanaan strategi tersebut, peneliti melakukan wawancara terbuka bersama Kepala Sekolah di SMA Negeri 6 Kota Jambi, yang mengatakan bahwa:

*“Mengadakan workshop itu tergantung adanya biaya atau anggaran yang tersedia untuk mengadakan pelatihan. Kalau supervisi saya turun tangan langsung memastikan, mengecek kinerja mereka, kalau kurang diingatkan, dibina baik-baik. Dibicarakan secara pribadi supaya tidak terlihat buruk di mata yang lain. Kayak kedisiplinan itu ditanya alasannya apa, nanti dibicarakan baik-baik.”* (Senin, 12 Januari 2026, Informan: K).

Meskipun *workshop* formal masih bergantung pada anggaran, pembinaan tetap dilakukan melalui supervisi dan diskusi dalam rapat. Upaya ini bertujuan meningkatkan keterampilan tenaga tata usaha, khususnya dalam administrasi berbasis teknologi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Herlina *et al.* (2024), mengenai pentingnya peningkatan kompetensi tenaga tata usaha.

Strategi keempat adalah pemberian *reward* dan *punishment* melalui penilaian kinerja secara berkala. Adapun melalui kegiatan wawancara terbuka yang dilakukan bersama Kepala Sekolah di SMA Negeri 6 Kota Jambi, diperoleh keterangan sebagai berikut:

*“Setiap bulan kita beri penilaian periodik, memacu kinerjanya, apabila diberi nilai amat baik tentu menjadi kebanggaan dan mempertahankan, jika diberi nilai cukup berikutnya mereka akan memperbaiki kinerja.”* (Senin, 12 Januari 2026, Informan: K).

Wawancara terbuka juga peneliti laksanakan bersama Staf Tata Usaha Bidang Kesiswaan di SMA Negeri 6 Kota Jambi, yang mengatakan bahwa:

*“Reward bisa berupa uang, makanan, minuman, bonus di luar dari gaji. Dikasih kalau pekerjaan bagus, kalau lagi lembur. Ngerasa oh kerja kami ini dihargai ternyata, motivasi semakin ningkatin kinerja jadi bertambah, bukan semata-mata karena uang tapi karena bagaimana kepala sekolah atau kasubbag memperhatikan dan menghargai pekerjaan kami.”* (Selasa, 13 Januari

2026, Informan: RS).

*Reward* diberikan sebagai penghargaan atas dedikasi kerja, sedangkan *punishment* berupa teguran bersifat pembinaan. Sistem ini mendorong peningkatan motivasi dan tanggung jawab kerja. Penerapan sistem tersebut juga membantu menciptakan budaya kerja yang lebih disiplin dan terarah di lingkungan sekolah. Selain itu, adanya penerapan berupa pemberian *reward* dan *punishment* dapat meningkatkan kesadaran para tenaga tata usaha dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, mekanisme ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas kinerja secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rizki *et al.* (2025), yang menyatakan bahwa penghargaan dan sanksi dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Strategi kelima adalah perbaikan dan penyediaan fasilitas kerja. Berdasarkan wawancara terbuka yang dilakukan peneliti bersama Staf Tata Usaha Bidang Keuangan di SMA Negeri 6 Kota Jambi, diperoleh keterangan sebagai berikut:

*"Fasilitas di sini kan udah lengkap udah mendukung lah, jadi kinerja juga ikut naik sih."*  
(Kamis, 15 Januari 2026, Informan: S).



**Gambar 5.** Ketersediaan Fasilitas di Ruang Tata Usaha

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa sekolah berupaya menyediakan sarana prasarana yang memadai serta segera memperbaiki gangguan seperti listrik, internet, atau *printer*. Dukungan fasilitas yang baik membantu meminimalkan hambatan administrasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Herlina *et al.* (2024), yang menegaskan pentingnya sarana prasarana dalam mendukung administrasi sekolah.

Strategi keenam adalah penguatan hubungan kerja antara pimpinan dan staf. Melalui wawancara terbuka yang dilakukan bersama Kepala Sekolah di SMA Negeri 6 Kota Jambi, mengatakan bahwa:

*"Strategi penguatan hubungan kerja, artinya kita jalin hubungan kerja yang positif, yang nyaman yang bagus."* (Senin, 12 Januari 2026, Informan: K).

Wawancara terbuka juga dilakukan oleh peneliti bersama Kepala Subbagian Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi, dan diperoleh keterangan sebagai berikut:

*"Membangun hubungan yang baik jangan beda-bedakan staf sama rata pokoknya."* (Senin, 12 Januari 2026, Informan: PS).

Strategi tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif dan perlakuan yang adil menciptakan suasana kerja yang harmonis sehingga meningkatkan kerja sama dan tanggung jawab bersama. Hal ini sejalan dengan penelitian Permatasari (2025) yang menekankan pentingnya hubungan kerja dalam meningkatkan kinerja tenaga tata usaha.

Secara keseluruhan, strategi tersebut menunjukkan upaya organisasi dalam menjaga dan meningkatkan kinerja tenaga tata usaha. Hal ini sejalan dengan pendapat Amstrong (1994) bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan individu, motivasi, kerja sama tim, serta

dukungan organisasi. Dengan demikian, strategi yang diterapkan mampu meminimalkan kendala dan menjaga efektivitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 6 Kota Jambi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja Kepala Subbagian Tata Usaha dan Staf Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa kinerja Kepala Subbagian Tata Usaha berada pada kategori sangat baik. Hal tersebut terlihat dari kualitas dan kuantitas kerja yang terstruktur, ketepatan waktu penyelesaian administrasi, efektivitas pemanfaatan sumber daya, memiliki kemandirian dalam bekerja, serta integritas dan hubungan kerja yang harmonis. Sementara itu, kinerja Staf Tata Usaha di SMA Negeri 6 Kota Jambi berada pada kategori cukup baik hingga baik, dengan ketelitian dalam penyusunan dokumen dan tanggung jawab terhadap tugas, meskipun masih perlu peningkatan pada aspek disiplin waktu, pemanfaatan teknologi administrasi, dan sistem pengarsipan. Kendala kinerja dipengaruhi oleh faktor internal seperti keterbatasan kompetensi teknologi, miskomunikasi, dan ketidakseimbangan beban kerja, serta faktor eksternal seperti gangguan fasilitas kerja dan kebijakan sekolah yang menambah beban administrasi.

## REFERENSI

- Amelia, Y., & Hadijaya, Y. Peran Tata Usaha Membantu Meningkatkan Mutu Pendidikan di MAPN 4 Medan. (2024). *PEMODELAN: Jurnal Program Studi PGMI*, 11 (1), 711-724. <https://doi.org/10.69896/modeling.v11i1.2344>
- Amstrong, M. (1994). *Armstrong's Handbook of Performance Management*. London: Kogan Page.
- Azzahra, F. (2025). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Sekolah. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan*, 2(1), 356-361.
- Dwidiandi, N., Ardiansyah, M., & Hasan. (2021). Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Bidang Administrasi Kesiswaan di SMA Negeri 9 Makassar. *EDUSTUDENT: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pengembangan Pembelajaran*, 3(2), 1-21. <https://doi.org/https://doi.org/10.26858/edustudent.v3i2.54225>
- Fatoni, M. H., Fatimah, M., Santoso, B., & Syarifuddin, H. (2024). Peran Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional dan Kualitas Pendidikan Islam. *Al-Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 3(1), 10-22. <https://doi.org/10.59059/al-tarbiyah.v3i1.1666>
- Fauzi, M., & Ahmad, F. (2023). Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 03 Satu Atap Pangkalan Susu. *JIA: Jurnal Idarah At-Ta'lim*, 1(2), 85-95. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JIA>
- Hasibuan, E. K., Lubis, Y., Nasution, Y., & Barus, P. A. (2025). Peran Administrasi Sekolah Terhadap Efektivitas Layanan Pendidikan di SMA Swasta Sinar Husni. *Journal Research and Education Studies*, 5(2), 4326-4336. <https://doi.org/10.56832/mudabbir.v5i2.2254>
- Herlina, B., Sumarni., Syamsiah., Rusdi, M., Jumiarti., Lestari, S. A., Septiani, A., Rahayu, P., Risma., & Haerunisa. (2024). Analisis Kinerja Tenaga Tata Usaha dalam Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 4 Sengkang. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(1), 24-28. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/irje.v4i1.430>
- Ismandi, M. S., Rahmawati, Y., Kholija, R., Aini, N., & Hafiz, A. C. (2021). Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Manajemen Kesiswaan di Sekolah SMP Karyawan Swasta Turangie. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5, 1141-1147. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v5i3.2781>
- Jumiatin, N., Hermawan, D. J., & Junaidi. (2025). Pengaruh Komunikasi, Kedisiplinan, dan

- Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perumda Air Minum Kota Probolinggo. *EBIZER: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis*, 1(2), 61-71.
- Khotimah, A. H., & Fitri, R. A. (2025). Dinamika Struktur Organisasi: Implikasi terhadap Efektivitas dan Efisiensi Operasional. *Cakrawala: Management Science Journal*, 2(1), 160-170. <https://doi.org/10.63541/rpye9b47>
- Langke, R. (2022). Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah. *Journal of Islamic Education Leadership; Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 28-38. <https://doi.org/10.30984/jmpi.v2i1.440>
- Magistra, R. (2025). Pengaruh Koordinasi dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Analisis Sarana Prasarana. *Publikasi Jurnal Ilmiah Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(1), 25-34. <https://doi.org/10.32509/publika.v11i1.5837>
- Nurfuaddi, N., Irwansyah, I., & Shoalihin, S. (2025). Pengaruh Budaya Kerja Digital dan Adaptasi Teknologi Terhadap Kinerja Karyawan Alfamart di Era Retail 4.0. *Kemajuan dalam Manajemen dan Pelaporan Keuangan*, 3(3), 927-944. <https://doi.org/10.60079/amfr.v3i3.621>
- Permatasari, S. (2025). Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di SMK Cerdas Murni Tembung. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 3(2), 392-409. <https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i2.1015>
- Putri, L. N., Faorihani, N., Alam, I. K., Kuswanti, & Hidayat, M. (2025). Efisiensi Administrasi Sekolah Ditinjau dari Kompetensi dan Beban Kerja Pegawai. *Jurnal Ikraith-Ekonomika*, 8(3), 344-349. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v8i3>
- Rahmi, M., & Nellitawati. (2024). Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di SMK Negeri Kota Padang. *ARZUSIN: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar*, 4(5), 895-902. <https://doi.org/10.58578/arzusin.v4i5.3698>
- Ristanti, O., Suri, A., Choirrudin, C., & Dinanti, L. K. (2020). Pendidikan Islam dalam Sistem Pendidikan Nasional Telaah Terhadap UU No. 20 Tahun 2003. *Tawazun: Jurnal Pendidikan Islam*, 13(2), 152-159. <https://doi.org/10.32832/tawazun.v13i2.2826>
- Rizki, R., Ahmad, A., & Hidayat. (2025). Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Pariaman. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 16543-16551. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.28343>
- Sismawati., Armida., & Idariyanti. (2025). Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 3(3), 371-387. <https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i3.1146>
- Syaifullah. (2018). Analisis Pengembangan Profesionalisme Pendidik dan Tenaga Kependidikan di SMA Negeri 2 Wera Kabupaten Bima. *EduSociata: Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 1(1), 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.33627/es.v1i2.19>
- Widyawati, K., Badarwan., & Abbas. (2023). Peran Tata Usaha dalam Peningkatan Layanan Administrasi Sekolah. *Shautut Tarbiyah*, 29(1), 43-52.

Copyright holder:

© Author

First publication right:

Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:

**CC-BY-SA**