

**FUNGSI MANAJEMEN KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM  
PELAYANAN ADMINISTRASI DI MTsS SATU ATAP DATOK SULAIMAN  
PALOPO**

***PERFORMANCE MANAGEMENT FUNCTIONS OF EDUCATIONAL  
PERSONNEL IN ADMINISTRATIVE SERVICES AT MTSS SATU ATAP DATOK  
SULAIMAN PALOPO***

**Siti Nurhasanah<sup>1\*</sup>, Alauddin<sup>2</sup>, Dwi Risky Arifanti<sup>3</sup>**  
Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo, Indonesia  
2202060013@uinpalopo.ac.id

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fungsi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo Bagian Putra. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi manajemen kinerja tenaga kependidikan telah diterapkan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi. Penerapan fungsi tersebut didukung oleh program kerja yang terencana, pembagian tugas yang jelas, pemanfaatan aplikasi *Education Management Information System* (EMIS) dan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA), serta supervisi dan penilaian kinerja secara berkala. Pelayanan administrasi telah memenuhi aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati sehingga mampu memberikan layanan yang tertib, cepat, responsif, dan efektif kepada peserta didik maupun warga madrasah. Dengan demikian, penerapan fungsi manajemen kinerja tenaga kependidikan mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan warga madrasah.

**Kata Kunci:** fungsi manajemen, tenaga kependidikan, pelayanan administrasi, madrasah.

**Abstract**

*This study aims to describe the performance management functions of educational personnel in administrative services at MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, Boys' Division. This study employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through observations, interviews, and documentation, and were analyzed using an interactive analysis model consisting of data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the performance management functions of educational personnel have been implemented through the stages of planning, organizing, implementation, as well as supervision and evaluation. These functions are supported by well-structured work programs, clear task distribution, the utilization of the Education Management Information System (EMIS) and the Teacher and Educational Personnel Information System (SIMPATIKA), as well as regular supervision and performance evaluation. Administrative services have fulfilled the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, enabling the provision of orderly, prompt, responsive, and effective services to students and the school community. Thus, the implementation of the performance management functions of educational personnel supports the delivery of effective administrative services that are responsive to the needs of the madrasah community.*

**Keywords:** management functions, educational personnel performance, administrative services, madrasah.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan administrasi merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pendidikan karena mendukung kelancaran berbagai aktivitas akademik dan nonakademik di madrasah. Pelayanan administrasi yang dilaksanakan secara tertib, cepat, dan akurat mencerminkan kualitas tata kelola lembaga pendidikan sekaligus

memberikan kemudahan bagi peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, maupun masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi. Dalam penyelenggaraannya, kualitas pelayanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, pengelolaan kinerja tenaga kependidikan menjadi salah satu aspek yang penting untuk mendukung terciptanya pelayanan administrasi yang efektif dan profesional.

Manajemen kinerja tenaga kependidikan merupakan proses pengelolaan kinerja melalui fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), serta pengawasan dan evaluasi (*controlling*). Penerapan fungsi-fungsi tersebut menjadi pedoman dalam pembagian tugas, koordinasi kerja, pelaksanaan pelayanan administrasi, serta evaluasi kinerja secara berkelanjutan. Dalam konteks pelayanan administrasi, penerapan manajemen kinerja diharapkan mampu mendukung terselenggaranya layanan yang tertib, responsif, dapat dipercaya, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Kajian mengenai manajemen kinerja tenaga kependidikan dan pelayanan administrasi telah banyak dilakukan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Halawa dan Daulay (2025) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen kinerja staf tata usaha melalui perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi mendukung peningkatan mutu layanan administrasi sekolah. Penelitian Muspawi dan Hafizahtul (2020) juga menunjukkan bahwa pengelolaan kinerja tenaga administrasi yang dilakukan secara sistematis menjadi bagian penting dalam peningkatan pelayanan administrasi di lembaga pendidikan. Selain itu, Siahn dkk. (2024) mengkaji evaluasi sistem manajemen kinerja pendidik dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa manajemen kinerja memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi, namun kajiannya masih berfokus pada evaluasi sistem manajemen kinerja atau kualitas pelayanan administrasi secara terpisah.

Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini mengkaji fungsi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi secara lebih komprehensif pada konteks madrasah. Kebaruan penelitian terletak pada pendeskripsian penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi, sekaligus mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai pelaksanaan manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam mendukung pelayanan administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo Bagian Putra.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada bagaimana fungsi manajemen kinerja tenaga kependidikan diterapkan dalam pelayanan administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo Bagian Putra. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fungsi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi, mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi, serta mendeskripsikan pelaksanaan manajemen kinerja tenaga kependidikan di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo Bagian Putra.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian dilaksanakan di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo Bagian Putra dengan fokus pada fungsi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi. Informan penelitian terdiri atas kepala madrasah, tenaga kependidikan yang terlibat dalam pelayanan administrasi, peserta didik sebagai pengguna layanan, serta guru yang bertanggung jawab terhadap sarana dan prasarana.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti yang didukung oleh instrumen berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi. Instrumen tersebut dikembangkan berdasarkan fokus penelitian untuk memperoleh data mengenai fungsi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi. Pedoman wawancara digunakan untuk menggali informasi dari informan, pedoman observasi digunakan untuk mengamati pelaksanaan tugas tenaga kependidikan dan proses pelayanan administrasi, sedangkan pedoman dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dari berbagai dokumen pendukung, seperti program kerja madrasah, struktur organisasi, surat keputusan pembagian tugas, dokumen supervisi dan penilaian kinerja, serta dokumen administrasi lainnya yang relevan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data mengacu pada kriteria Lincoln dan Guba yang meliputi kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Dalam penelitian ini, pemenuhan standar kredibilitas dilakukan melalui perpanjangan keterlibatan peneliti, observasi berkelanjutan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, serta pengecekan kesesuaian hasil analisis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **1. Fungsi Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan dalam Pelayanan Administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, fungsi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo telah diterapkan melalui empat fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, kepala madrasah menyusun program kerja dan menetapkan pembagian tugas tenaga kependidikan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Selanjutnya, pengorganisasian dilakukan melalui pembagian tugas dan tanggung jawab sesuai kompetensi masing-masing tenaga kependidikan sehingga koordinasi kerja dapat berjalan secara efektif. Adapun pelaksanaan diwujudkan melalui penyelenggaraan berbagai tugas administrasi sesuai dengan pembagian tugas dan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh madrasah, sedangkan pengawasan dan evaluasi dilakukan secara berkala melalui supervisi, pemantauan, serta penilaian kinerja sebagai dasar perbaikan pelayanan administrasi. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Informan 1 yang menyatakan bahwa:

*"Pelaksanaan tugas tenaga kependidikan disesuaikan dengan rencana kinerja yang telah ditetapkan, terutama dalam bidang administrasi berbasis teknologi informasi." (Informan 1, Wawancara, 12 Februari 2026).*

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Informan 2 yang menyampaikan:

*"Kami melaksanakan tugas administrasi berdasarkan standar operasional madrasah. Setiap layanan dilakukan sesuai prosedur, mulai dari penerimaan berkas hingga penyimpanan arsip. Kami menjalankan tugas sesuai rencana kerja agar pelayanan tetap tertib." (Informan 2, Wawancara, 6 Maret 2026).*

Selain itu, Informan 2 juga menjelaskan bahwa:

*"Saya melaksanakan tugas dengan mengikuti urutan kerja yang jelas, yaitu menerima berkas dari siswa atau guru, memeriksa kelengkapan, kemudian memproses sesuai jenisnya, seperti diinput ke sistem atau diarsipkan secara manual. Saya juga memastikan setiap dokumen dicatat agar mudah ditelusuri kembali." (Informan 2, Wawancara, 5 Maret 2026).*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen kinerja telah memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan tugas tenaga kependidikan. Perencanaan menjadi dasar penyusunan program kerja, pengorganisasian mendukung pembagian tugas sesuai kompetensi, pelaksanaan diwujudkan melalui penyelenggaraan berbagai tugas administrasi sesuai dengan pembagian tugas dan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh madrasah, sedangkan pengawasan dan evaluasi menjadi sarana untuk memantau, menilai, serta memperbaiki pelaksanaan tugas administrasi secara berkelanjutan. Dengan demikian, penerapan keempat fungsi manajemen tersebut mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi yang lebih tertib, terarah, serta sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh madrasah.

## **2. Pelayanan Administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelayanan administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo telah dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan administrasi peserta didik, guru, orang tua, dan warga madrasah lainnya. Pelayanan tersebut meliputi pengelolaan data, surat-menyurat, pengarsipan dokumen, penyediaan informasi administrasi, serta berbagai layanan administrasi lainnya yang mendukung penyelenggaraan pendidikan di madrasah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo telah mencerminkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), yang secara keseluruhan mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi di madrasah.

Pada aspek *tangibles*, pelayanan administrasi didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana, seperti ruang administrasi, komputer, lemari arsip, serta perlengkapan administrasi lainnya yang menunjang kelancaran pelayanan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Informan 2 yang menyatakan bahwa:

"Fasilitas seperti komputer, lemari arsip, dan ruang administrasi sudah cukup mendukung pelaksanaan tugas kami. Fasilitas tersebut digunakan sesuai standar yang berlaku, sehingga pekerjaan administrasi dapat berjalan dengan lancar dan tertib." (Informan 2, Wawancara, 6 Maret 2026).

Pada aspek *reliability*, tenaga kependidikan melaksanakan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku dengan mengutamakan ketelitian dalam pengelolaan dokumen dan penyelesaian administrasi. Sementara itu, aspek *responsiveness* ditunjukkan melalui kesiapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan serta membantu pengguna layanan sesuai kebutuhan administrasi.

Selanjutnya, aspek *assurance* tercermin dari kemampuan tenaga kependidikan memberikan informasi yang jelas, pelayanan yang sesuai prosedur, serta membangun kepercayaan pengguna layanan. Adapun aspek *empathy* diwujudkan melalui sikap ramah, sopan, dan perhatian terhadap kebutuhan setiap pengguna layanan sehingga tercipta komunikasi yang baik selama proses pelayanan administrasi berlangsung.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan jumlah tenaga kependidikan dan perlunya pengembangan sistem pelayanan administrasi agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Namun secara umum, pelayanan administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo telah terlaksana dengan cukup baik sehingga mendukung penyelenggaraan administrasi bagi peserta didik, guru, orang tua, dan warga madrasah lainnya.

## **3. Pelaksanaan Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelaksanaan manajemen kinerja tenaga kependidikan di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi kinerja. Perencanaan dilakukan melalui penyusunan program kerja tahunan dan pembagian tugas kepada setiap tenaga kependidikan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas administrasi. Selanjutnya, pengorganisasian diwujudkan melalui pembagian tugas, penetapan tanggung jawab, serta koordinasi antart tenaga kependidikan sehingga setiap personel memahami tugas sesuai bidang kerjanya. Keempat tahapan tersebut saling berkaitan dan menjadi satu kesatuan dalam pelaksanaan manajemen kinerja tenaga kependidikan untuk mendukung penyelenggaraan administrasi di madrasah.

Pada tahap pelaksanaan, tenaga kependidikan menjalankan berbagai tugas administrasi yang meliputi pengelolaan data peserta didik, pengelolaan data pendidik dan tenaga kependidikan, pengarsipan dokumen, surat-menyurat, serta penyusunan laporan administrasi. Pelaksanaan tugas tersebut didukung oleh pemanfaatan aplikasi *Education Management Information System* (EMIS) dan Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) untuk pengelolaan data administrasi sehingga proses administrasi menjadi lebih terstruktur dan terdokumentasi. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Informan 1 yang menyatakan bahwa:

"Pelaksanaan tugas tenaga kependidikan disesuaikan dengan rencana kinerja yang telah ditetapkan, terutama dalam bidang administrasi berbasis teknologi informasi." (Informan 1, Wawancara, 12 Februari 2026).

Informan 2 juga menyampaikan bahwa:

"Saya melaksanakan tugas dengan mengikuti urutan kerja yang jelas, yaitu menerima berkas dari siswa atau guru, memeriksa kelengkapan, kemudian memproses sesuai jenisnya, seperti diinput ke sistem atau diarsipkan secara manual. Saya juga memastikan setiap dokumen dicatat agar mudah ditelusuri kembali." (Informan 2, Wawancara, 6 Maret 2026).

Selain itu, pengawasan dan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala melalui pemantauan langsung, pemeriksaan hasil pekerjaan, laporan berkala, serta kegiatan supervisi yang dilaksanakan oleh kepala madrasah. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan tugas tenaga kependidikan agar pelaksanaan administrasi dapat berjalan sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas administrasi, seperti banyaknya permintaan layanan administrasi yang datang secara bersamaan, berkas yang belum lengkap, serta gangguan jaringan atau server pada aplikasi administrasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen kinerja tenaga kependidikan telah dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi secara berkesinambungan. Meskipun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan administrasi, tenaga kependidikan tetap melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian tugas, prosedur kerja, dan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh madrasah.

## **Pembahasan**

### **1. Fungsi Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan dalam Pelayanan Administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi manajemen kinerja tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo telah diterapkan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi. Penerapan keempat fungsi tersebut menunjukkan bahwa setiap tahapan manajemen saling berkaitan dalam mengarahkan pelaksanaan tugas tenaga kependidikan sehingga pelayanan administrasi dapat diselenggarakan secara terarah, tertib, dan sesuai dengan tujuan madrasah.

Temuan tersebut sejalan dengan teori George R. Terry (2006) yang menyatakan bahwa fungsi manajemen terdiri atas *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* yang saling berkaitan dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam penelitian ini, keempat fungsi tersebut diterapkan melalui penyusunan program kerja, pembagian tugas sesuai kompetensi, pelaksanaan tugas berdasarkan prosedur kerja, serta pengawasan dan evaluasi secara berkala sehingga mendukung efektivitas pelayanan administrasi. Temuan tersebut memperkuat bahwa penerapan fungsi manajemen secara sistematis berkontribusi terhadap efektivitas pelaksanaan tugas tenaga kependidikan dalam mendukung pelayanan administrasi di madrasah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Halawa dan Daulay (2025) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen kinerja staf tata usaha melalui perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi mampu meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah. Temuan tersebut memperkuat bahwa penerapan fungsi manajemen secara sistematis mendukung efektivitas pelaksanaan tugas tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi di madrasah.

### **2. Pelayanan Administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo telah terlaksana dengan cukup baik dan mencerminkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Ketersediaan fasilitas administrasi, kemampuan tenaga kependidikan memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai prosedur, ketanggapan dalam merespons kebutuhan pengguna layanan, pemberian rasa aman melalui pelayanan yang profesional, serta sikap ramah dan peduli terhadap pengguna layanan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak hanya berorientasi pada penyelesaian tugas administratif, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan peserta didik, guru, orang tua, dan warga madrasah lainnya.

Temuan tersebut sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut saling melengkapi dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi. Ketersediaan sarana pendukung mempermudah pelaksanaan pelayanan, sedangkan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dapat dipercaya, serta memperhatikan kebutuhan pengguna layanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kompetensi dan sikap tenaga kependidikan dalam memberikan layanan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Tsabitah Amiroh dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di madrasah telah berjalan dengan cukup baik melalui pelaksanaan tugas tata usaha, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Temuan tersebut memperkuat bahwa kualitas pelayanan administrasi dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas secara terstruktur, didukung oleh sarana yang memadai, serta berorientasi pada

kebutuhan pengguna layanan sehingga pelayanan administrasi dapat berlangsung secara efektif.

### **3. Pelaksanaan Manajemen Kinerja Tenaga Kependidikan di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen kinerja tenaga kependidikan di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo telah diimplementasikan melalui penerapan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Implementasi tersebut diwujudkan melalui penyusunan program kerja, pembagian tugas sesuai tanggung jawab, pelaksanaan tugas administrasi yang didukung oleh pemanfaatan aplikasi *Education Management Information System* (EMIS) dan *Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan* (SIMPATIKA), serta pelaksanaan supervisi dan evaluasi secara berkala. Meskipun masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan jaringan, kelengkapan berkas administrasi, dan banyaknya permintaan layanan pada waktu tertentu, tenaga kependidikan tetap berupaya menyelesaikan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga pelayanan administrasi dapat berjalan dengan baik.

Temuan tersebut sejalan dengan teori George R. Terry (2006) yang menyatakan bahwa pelaksanaan fungsi manajemen merupakan proses mengimplementasikan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan secara terpadu untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam penelitian ini, implementasi fungsi-fungsi tersebut tidak hanya menjadi pedoman dalam pengelolaan kinerja tenaga kependidikan, tetapi juga diwujudkan dalam pelaksanaan tugas administrasi sehari-hari. Pemanfaatan EMIS dan SIMPATIKA, koordinasi antar tenaga kependidikan, serta evaluasi secara berkala menunjukkan bahwa manajemen kinerja telah diterapkan sebagai upaya untuk mendukung efektivitas pelayanan administrasi di madrasah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Siahan dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen kinerja melalui perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas penyelenggaraan layanan pendidikan. Temuan tersebut memperkuat bahwa implementasi manajemen kinerja yang dilakukan secara berkelanjutan membantu tenaga kependidikan melaksanakan tugas secara lebih terarah, terkoordinasi, dan bertanggung jawab sehingga mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi yang efektif di madrasah.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja tenaga kependidikan di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo telah diterapkan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi. Penerapan fungsi-fungsi tersebut mendukung pelaksanaan tugas tenaga kependidikan secara terarah dan terkoordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi juga telah mencerminkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sehingga mampu memberikan pelayanan yang tertib, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan warga madrasah. Dengan demikian, penerapan manajemen kinerja tenaga kependidikan berkontribusi terhadap terselenggaranya pelayanan administrasi yang efektif di MTsS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

Adapun saran dalam penelitian ini ditujukan kepada pihak madrasah agar tetap mempertahankan dan meningkatkan penerapan manajemen kinerja tenaga kependidikan melalui evaluasi kinerja secara berkelanjutan, penguatan kompetensi tenaga kependidikan, serta pengembangan sistem pelayanan administrasi. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji penerapan manajemen kinerja tenaga

kependidikan pada jenjang atau lembaga pendidikan yang berbeda sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan manajemen kinerja dalam mendukung pelayanan administrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amiroh, T., Kanada, R., Marlina, L., & Safitri, D. (2025). Pelaksanaan tata usaha dalam pelayanan administrasi sekolah di madrasah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(2), 601–607. <https://doi.org/10.34125/jmp.v10i2.574>
- Halawa, S., & Daulay, N. K. (2025). Efektivitas sistem manajemen kinerja staf tata usaha dalam pencapaian mutu layanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Negeri Persiapan 4 Medan. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(2), 691–708. <https://doi.org/10.30868/im.v8i02.8595>
- Muspawi, M., & Hafizahtul, R. (2020). Realisasi kinerja tenaga administrasi sekolah dalam peningkatan pelayanan. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, 4(3), 232–239.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Siahan, A., Hidayasha, A., & Kholis, Z. (2024). Evaluasi sistem manajemen kinerja guru dan tenaga kependidikan. *Algebra: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Sains*, 4(4), 189–196.
- Suyitno. (2018). *Metode penelitian kualitatif: Konsep, prinsip, dan operasionalnya*. Akademia Pustaka.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bumi Aksara.