

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI TATA USAHA PADA
SMP NEGERI 16 PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

AISYAH PUTRI ANDIENY

NPM 062330601238

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2026

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI TATA USAHA PADA
SMP NEGERI 16 PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**AISYAH PUTRI ANDIENY
NPM 062330601238**

Menyetujui,

Palembang, 24 Juli 2026

Pembimbing I,

**Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

Pembimbing II,

**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.
NIP 199010202022032010**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis,**

**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aisyah Putri Andieny
NPM : 062330601238
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen
Judul Laporan Akhir : Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Pada SMP Negeri 16 Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 23 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Aisyah Putri Andieny
NPM 062330601238

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Aisyah Putri Andieny
NPM : 062330601238
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen
Judul Laporan Akhir : Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Pada SMP Negeri 16 Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 24 Juli.....2026

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE Ketua Penguji		24 Juli 2026
2.	Dika Setiagraha, S.E., M.M Anggota Penguji		24 Juli 2026
3.	Ardelia Suharmanto, S.E., M.M Anggota Penguji		24 Juli 2026
4.	Fernando Africano, S.E.I., M.Si Anggota Penguji		24 Juli 2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kesuksesan bukan hanya tentang hasil yang diperoleh, tetapi tentang usaha, doa, dan ketekunan dalam setiap proses yang dijalani.”

Kupersembahkan kepada:

- . Kedua Orang Tua**
- . Saudaraku**
- . Sahabat-sahabat terbaik ku**
- . Teman-teman kelas 6 Nc 2026**
- . Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat dan karunia-Nya, Peneliti dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kewajiban pada Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun judul laporan akhir ini adalah “Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 16 Palembang”.

Dalam proses penyusunan laporan akhir ini, Peneliti menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi sehingga laporan ini dapat diselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, Peneliti berharap semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca khususnya bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis.

Palembang,2026

Peneliti

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam Penelitian Laporan Akhir ini, Peneliti banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.A.B., CFA., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran selama pelaksanaan dan penyusunan Laporan Akhir.
6. Ibu Dwi Riana, S.E., M.A.B., CFA., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran selama pelaksanaan dan penyusunan Laporan Akhir.
7. Bapak Hasanuddin, S.Pd., M.Pd., selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 16 Palembang yang telah memberikan Peneliti kesempatan untuk melakukan penelitian Laporan Akhir ini.
8. Para Karyawan SMP Negeri 16 Palembang yang telah memberikan bantuan, kerja sama, dan dukungan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan pelayanan akademik selama masa perkuliahan.
10. Orang tua dan Keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada Peneliti dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
11. Teman-teman sesama Mahasiswa khususnya Teman-teman dari Kelas 6 NC yang telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada Peneliti selama penyusunan Laporan Akhir ini.

Semoga segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan
mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Palembang,
Peneliti

2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 16 Palembang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan kinerja dalam mendukung kelancaran administrasi sekolah. Faktor yang dikaji meliputi kompetensi, kompensasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja. Penelitian dilatarbelakangi oleh pentingnya peran pegawai tata usaha sebagai unsur pendukung kegiatan pendidikan yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi, pelayanan, pendataan, pengarsipan, serta berbagai kegiatan operasional sekolah. Kinerja pegawai tata usaha yang baik diharapkan mampu menunjang efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pendidikan serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada seluruh warga sekolah. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penentuan informan dengan memilih pegawai yang memahami dan terlibat langsung dalam pelaksanaan administrasi sekolah. Penelitian ini melibatkan 6 (enam) orang informan yaitu kepala sekolah dan pegawai-pegawai tata usaha yang memberikan informasi berdasarkan pengalaman dan pelaksanaan tugas sehari-hari. Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 16 Palembang telah berjalan cukup baik. Pegawai mampu melaksanakan tugas secara efektif, terorganisir, dan sesuai tanggung jawab. Kompetensi, kompensasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja berkontribusi terhadap kualitas kinerja sehingga diperlukan peningkatan kompetensi serta evaluasi secara berkelanjutan.

Kata kunci: *kinerja pegawai, kompetensi, kompensasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, disiplin kerja.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of administrative staff at SMP Negeri 16 Palembang and identify the factors influencing performance implementation in supporting the effectiveness of school administration. The factors examined include competence, compensation, work motivation, work environment, and work discipline. This study was motivated by the important role of administrative staff as supporting personnel in educational activities who are responsible for administrative management, services, data processing, filing, and various school operational activities. Good performance of administrative staff is expected to support the effectiveness and efficiency of educational administration and improve the quality of administrative services for all members of the school community. This study employed a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through triangulation using participant observation, in-depth interviews, and documentation. Informants were selected purposively by choosing staff members who understood and were directly involved in implementing school administrative activities. This study involved six informants consisting of the principal and administrative staff who provided information based on their experiences and daily work implementation. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The results showed that the performance of administrative staff at SMP Negeri 16 Palembang has been generally good. The staff were able to carry out their duties effectively, systematically, and in accordance with their responsibilities. Competence, compensation, work motivation, work environment, and work discipline contributed to the quality of performance; therefore, continuous competency improvement and ongoing evaluation are necessary to maintain and enhance employee performance.

Keywords: *employee performance, competence, compensation, work motivation, work environment, work discipline.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir	6
1.4.1 Tujuan Laporan Akhir.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kinerja	7
2.2 Pengertian Pegawai.....	8
2.3 Pengertian Kinerja Pegawai.....	9
2.4 Pengertian Tata Usaha.....	10
2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	11

BAB III METODE LAPORAN AKHIR

3.1 Profil Singkat Lembaga	14
3.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan Lembaga.....	15
3.1.2 Struktur Organisasi Lembaga	16
3.1.3 Aktivitas Objek Lembaga	20
3.2 Metode Laporan Akhir.....	22
3.2.1 Pendekatan Laporan Akhir	22
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	24
3.2.3 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	28
3.2.4 <i>Keyinformant</i>	32
3.2.5 Pengolahan Data.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	37
4.1.1 Temuan Hasil Observasi	38
4.1.2 Temuan Hasil Wawancara.....	39
4.1.3 Temuan Hasil Dokumentasi.....	52
4.2 Pembahasan.....	53
4.2.1 Pembahasan Kinerja Pegawai Berdasarkan Kompetensi Pegawai	54
4.2.2 Pembahasan Kinerja Pegawai Berdasarkan Kompensasi	58
4.2.3 Pembahasan Kinerja Pegawai Berdasarkan Motivasi Kerja...	61
4.2.4 Pembahasan Kinerja Pegawai Berdasarkan Lingkungan Kerja	63
4.2.5 Pembahasan Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 16 Palembang.....	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70

DAFTAR PUSTAKA.....72

LAMPIRAN LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pelaksanaan Observasi	29
Tabel 4.1 Pelaksanaan Observasi	38
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Kepala Sekolah.....	41
Tabel 4.3 Hasil Wawancara Informan 1	43
Tabel 4.4 Hasil Wawancara Informan 2	45
Tabel 4.5 Hasil Wawancara Informan 3	46
Tabel 4.6 Hasil Wawancara Informan 4	47
Tabel 4.7 Hasil Wawancara Informan 5	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo SMP Negeri 16 Palembang.....	14
Gambar 3.2 Struktur Organisasi SMP Negeri 16 Palembang	17
Gambar 3.3 Triangulasi “Teknik” Pengumpulan Data.....	28
Gambar 3.4 Komponen dalam analisis data (interactive model)	33

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Lembaga
4. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir (Pembimbing I)
5. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir (Pembimbing II)
6. Lembar Kunjungan Mahasiswa
7. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
8. Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
9. Lembar Bimbingan Laporan Akhir f(Pembimbing II)
10. Lembar Revisi Laporan Akhir
11. Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
12. Dokumentasi