



Implementasi Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Layanan Pada Bagian Tata Usaha

Hafshah Saidah Rusli¹, Abdul Kosim², Kasja Eki Waluyo³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Agama Islam,
Universitas Singaperbangsa Karawang

Received: 12 Juni 2022
Revised: 16 Juni 2022
Accepted: 25 Juni 2022

Abstract

This research was conducted based on the problems found, namely, the application of work culture in improving administrative services that were deemed less than optimal. The purpose of this study was to determine how the implementation of work culture in Man 2 Karawang, and to find out the supporting and inhibiting factors in implementing it. By using a descriptive qualitative approach and data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results of the research carried out, that in its application the work culture has been socialized by the madrasa principal as a whole, it can be seen by the regulations made to come according to working hours, do their duties and responsibilities well, be friendly with employees or with students and parents. This shows that as an administrative employee, he has carried out quite well, it's just that not everything is embedded in himself. As for the inhibiting factors that occur such as the presence of employees who arrive late, in a hurry so that they are not prepared to provide good service. While the supporting factor is the motivation given through the head of administration or directly by the head of the madrasa and giving rewards to employees

Keywords: Implementation, Work Culture, and Service

(*) Corresponding Author: hafshahsaidah@gmail.com

How to Cite: Rusli, H., Kosim, A., & Waluyo, K. (2022). Implementasi Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Layanan Pada Bagian Tata Usaha. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(10), 166-172. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6791803>

PENDAHULUAN

Persaingan yang semakin luas di era globalisasi ini memberikan pengaruh pada lembaga pendidikan, khususnya lembaga pendidikan formal. Dalam pelaksanaannya, tidak dipungkiri bahwa sebuah lembaga pendidikan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya. Sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi (Syamsuddinnor, 2014:3). Namun, sumber daya manusia yang dimiliki tidak begitu saja dibiarkan tanpa adanya pengelolaan yang baik, sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai tata usaha yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku serta penentu terwujudnya tujuan pendidikan.

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam kesehariannya tidak terlepas dari manusia lainnya. Begitu pula pegawai tata usaha yang memiliki ketekaitan dengan pegawai lainnya dalam melaksanakan kegiatan ataupun

pekerjaannya sebagai rekan kerja, atasan atau bawahan. Untuk itu, dibutuhkannya kerjasama yang baik antara atasan dan bawahan, bawahan dan bawahan dimana kerjasama dapat dilakukan apabila memiliki hubungan yang baik, sehingga pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan pada siswa, orang tua ataupun stakeholder lainnya.

Saat ini kualitas sumber daya manusia di Indonesia dapat dikatakan belum bisa bersaing, hal ini disebabkan oleh karena faktor budaya kerja yang juga tidak merata dan belum kuat (Ihsan, 2014). Dan seringkali budaya kerja menjadi alasan pemerintah bahwa ketidakberhasilan sebuah program atau kegiatan dikarenakan budaya kerja yang diterapkan tidak menyeluruh. Pada kenyataannya, bukanlah penerapannya yang tidak menyeluruh melainkan sumber daya manusia yang dimiliki tidak mengikutinya, karena banyak yang beranggapan bahwa bekerja merupakan suatu kegiatan yang rutin dan dilakukan secara berulang. Sehingga, tidak terlalu memikirkan budaya kerja yang terbentuk sudah baik atau belum.

Dalam pelaksanaannya, sebuah aturan dalam organisasi sangat dibutuhkan agar tidak melakukan tindakan semaunya, aturan yang dibuat ini menjadi sebuah budaya yang melekat pada pegawai, dan menjadi kebiasaan yang harus dipenuhi karena dilakukannya secara berulang. Budaya kerja menurut (Peraturan Pemerintah,) keputusan Menpan No 25 / Kep / MPan / 4 / 2002 tentang pedoman pengembangan budaya kerja aparatur negara adalah “sikap dan perilaku individu dari kelompok aparatur negara yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Begitu pentingnya budaya kerja dalam lembaga pendidikan, sehingga akan mempengaruhi ketidakberhasilan program yang dilaksanakan. (Wibowo, 2014: 149) menegaskan bahwa budaya organisasi pada dasarnya berfungsi untuk mengajarkan kepada para anggotanya, bagaimana mereka harus berkomunikasi dan berhubungan dalam menyelesaikan masalah.

Dengan demikian, untuk memberikan rasa kepuasan dalam diri peserta didik maupun orang tua. pelayanan yang oleh pegawai tata usaha yang diberikan akan menjadi prima. Dimana pelayanan dimaksudkan untuk membantu para orang tua, peserta didik atau stakeholder lainnya untuk melaksanakan proses pendidikan. Sehingga, rasa percaya pada madrasah akan meningkat dan citranya pun menjadi baik. Namun, layanan tata usaha tidak akan berkembang dan meningkat menjadi yang maju tanpa mempertahankan budayanya. Budaya kerja merupakan ciri khusus bagi suatu lembaga pendidikan, sehingga dapat membedakan lembaga pendidikan satu dengan lainnya, hal ini sejalan dengan sumber daya manusia yang ada memiliki karakter yang berbeda-beda. Dalam menampilkan karakteristik tersebut pegawai dituntut untuk menaati kebijakan lembaga pendidikan dalam mencapai hasil yang optimal. Memiliki budaya kerja yang nyaman dan aman, akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan seorang pegawai. Budaya kerja dapat menjadi sebuah kekuatan organisasi karena mampu menggerakkan anggota untuk melakukan pekerjaan dan secara sadar setiap anggota tersebut akan mempelajari budaya yang berlaku dalam organisasinya (Sutrisno, 2010:2).

Berdasarkan observasi yang dilakukan, ditemukan keadaan dimana pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang prima meskipun tidak semua pegawainya. Hal ini menjadi pertanyaan bagi peneliti, bagaimana penerapan budaya kerja yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan prima dibagian tata

usaha. dan dalam pelaksanaannya apakah ada faktor pendukung dan penghambat yang terjadi. Dengan adanya temuan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan budaya kerja di Man 2 Karawang, dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan nilai budaya kerja di Man 2 Karawang.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dikarenakan dalam penelitiannya lebih mendeskripsikan keadaan yang terjadi secara jelas. Menurut (Moleong, 2013:4) penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Yang menjadi fokus penelitian yaitu penerapan budaya kerja, dan faktor pendukung dan penghambat. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer yaitu: kepala tata usaha. Sedangkan data sekunder sebagai pelengkap data primer yang dikumpulkan berupa dokumen, laporan, arsip, artikel ilmiah yang berkaitan dengan keperluan peneliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan sebagai sumber data (sugiyono, 2019: 330). Wawancara yang digunakan ialah semi terstruktur dimana dapat dilakukan dengan bertanya secara langsung untuk menggali informasi dan mengembangkan pertanyaan sesuai kebutuhan.

Observasi yang dilakukan peneliti dengan observasi participant (pengamatan berperan serta) dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati peristiwa yang berkaitan dengan masalah peneliti. (Suharsimi Arikunto, 2014:274) menyatakan metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Keseluruhan data yang telah dikumpulkan kemudian di analisis dengan mengacu pada (sugiyono, 2019: 338) yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Meninjau jawaban narasumber Bapak H. Hasim saat melakukan wawancara, bahwa budaya kerja yang ada di Man 2 karawang ini mengacu pada nilai budaya kerja berdasarkan kementerian agama (KEMENAG) yang terdiri atas 5 (lima) yaitu, (1) Integritas, (2) Profesionalitas, (3) Inovasi, (4) Tanggung Jawab, (5) Keteladanan.

(1) Integritas

Setiap pegawai harus memiliki nilai ini agar adanya keselarasan hati, pikiran, perkataan dan perbuatan yang benar. Dalam pelaksanaannya, pegawai tata usaha yang memiliki nilai ini akan bertekad dan berkemauan untuk berbuat yang baik dan benar, memiliki pemikiran positif serta menolak korupsi, dan gratifikasi.

(2) Profesionalisme

Sebagai pegawai tentunya dalam melaksanakan kegiatan atau program harus profesional. Dalam artian bahwa, tugas yang telah diberikan sebagai tanggungjawab dalam pekerjaan harus diselesaikan dengan tepat waktu, kedisiplinan dalam bekerja, dan juga kompeten.

(3) Inovasi

“.... apabila dalam kegiatannya, pegawai memiliki ide atau masukan yang membuat program kegiatan madrasah semakin maju” (hasil wawancara). Tidak dipungkiri saat ini sedang mengalami kemajuan teknologi, segala sesuatu dapat dilakukan melalui kecanggihan teknologi. Maka, inovasi sangat dibutuhkan agar tidak keterbelakangan dengan madrasah lainnya.

(4) Tanggung Jawab

Melaksanakan sebuah program tidak semata-mata berjalan begitu saja tanpa adanya tanggung jawab yang ditanamkan. Tanggung jawab ini sangatlah penting, ketika seorang pegawai bertanggung jawab maka tugas yang di kerjakan akan selesai dengan baik. “pelayanan prima dapat diberikan pada saat pegawai memiliki tanggung jawab dalam dirinya”

(5) Keteladanan

Bukan hanya seorang guru yang menjadi teladan bagi peserta didiknya, melainkan pegawai tata usaha pun dijadikan teladan. “..... mau tidak mau sebagai tenaga kependidikan harus memberikan contoh yang baik pula. Karena pegawai TU tetap berada pada lingkungan madrasah ini”.

Dengan nilai-nilai ini, diharapkan pada kesehariannya pegawai tata usaha dapat mengikuti dan menanamkan dalam dirinya. “..... tidak menutup kemungkinan nilai ini pun tertanam dengan baik dalam diri pegawai tata usaha.” (narasumber H. Hasim)

Implementasi Budaya Kerja pada Bagian Tata Usaha

Penerapan budaya kerja disini dilakukan kepada pegawai tata usaha dengan memperhatikan pengorganisasian yang dilakukan kepala tata usaha sebagai orang yang diberikan tanggung jawab untuk membantu kepala madrasah dalam mengelola pegawai sehingga terwujudnya keberhasilan. Selain dengan pengorganisasian, komitmen pimpinan perlu diperhatikan karena, pemimpinlah yang mengatur kegiatan dalam madrasah tersebut dan “.... menerapkan suatu budaya tidak semudah dalam membalikan telapak tangan dimana kegagalan atau keberhasilan ini bergantung dari cara pemimpin dalam menerapkannya”. Namun, dengan komitmen yang dimiliki saja tidak cukup melainkan perlu adanya komunikasi yang kondusif antara pegawai dengan atasan (kepala madrasah ataupun kepala tata usaha) untuk meningkatkan kepercayaan dan adanya sebuah kerjasama yang berkualitas. Dan motivasi menjadi hal yang penting dalam memberikan dukungan kepada pegawai untuk melaksanakan kegiatan dan bertanggung jawab dengan pekerjaannya.

Dalam wawancara yang dilakukan budaya kerja ini tentunya telah diterapkan kepada pegawai tata usaha namun, masih banyaknya pegawai yang belum secara jelas dan terperinci memahami setiap nilai yang ada. Seperti dikatakan oleh narasumber bahwa “budaya kerja disini, sudah sesuai dengan nilai yang ada dan di sosialisasikan dengan baik. Hanya saja, masih ada yang belum terpenuhi salah satunya profesionalisme atau disiplin kerja”. Hal ini tentunya memberikan dampak terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, berdasarkan pengamatan yang dilakukan dilapangan dimana banyak ditemui pegawai yang kurang disiplin mengenai ketepatan waktu, disinilah adanya peran dari pimpinan untuk mencari strategi agar para pegawai menjadi disiplin. Karena, hal ini akan menghambat kegiatan yang lain dan pelayanan yang diberikan kepada peserta didik dianggap kurang baik. Keberhasilan penerapan budaya kerja dapat dilihat dan dirasakan dengan adanya perubahan pada pelayanan yang diberikan pegawai tata usaha, yang sering kali di sepelekan oleh sebagian pegawai.

Dengan penerapan budaya kerja yang baik dan menyelaraskan nilai budaya kerja sesuai dengan kementrian agama secara tidak langsung layanan yang diberikan meningkat dan hubungan yang terjalin antara pegawai tata usaha satu dengan lainnya akan terasa harmonis dan baik. Maka, dikatakan bahwa dalam penerapan budaya kerja membutuhkan suatu cara yang tepat karena dalam penerapannya tentu tidak semua berhasil. Cara atau startegi yang digunakan tidak boleh menambah beban pegawai melainkan harus mempermudah dan meringankan pegawai untuk mengikutinya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan strategi tersebut antara lain:

1) Sosialisasi

Sosialisasi mengenai nilai budaya kerja yang harus ditanamkan terhadap pegawai tata usaha selalu diberikan. Namun, pada saat pelaksanaannya memang tidak semua pegawai mengikuti dengan baik.

2) Pembinaan

Untuk terus melihat perkembangan dan keberhasilan terbentuknya budaya kerja dilakukan pembinaan secara rutin 1 bulan sekali melalui rapat bersama, maupun secara personal.

3) Supervisi bagi pegawai

Budaya kerja dapat dilihat terlaksana dengan baik atau tidak dengan adanya supervisi hasil kerja yang dilakukan.

4) Absensi

Ini merupakan strategi yang dilakukan untuk menghindari adanya ketidak disiplin yang menyatu dalam diri pegawai, dengan adanya absensi ini akan terlihat ketepatan waktu datang maupun pulang oleh pegawai.

5) Hubungan antar pegawai

Pegawai dapat bekerja secara nyaman dan aman ketika memiliki hubungan yang baik pula dengan para pegawai. Cara ini akan memberikan dampak yang baik pula terhadap kemajuan madrasah. Memiliki hubungan yang harmonis antar pegawai "... biasanya dengan menyapa atau berdiskusi, makan bersama, dan terlibat dalam suatu kegiatan itu pun menimbulkan adanya hubungan baik dengan pegawai lainnya"

Budaya kerja yang diterapkan di Man 2 Karawang dapat dikatakan sudah cukup baik dalam pekerjaannya, pelayanan yang diberikan kepada siswa maupun guru cukup memuaskan melihat pegawai memberikan hasil yang maksimal. Kesesuaian antara nilai budaya kerja dan diri pegawai akan meningkatkan semangat kerja dan mendorong pegawai untuk memiliki prestasi yang lebih baik. Namun, jika budaya kerja tidak sesuai dengan keinginan pegawai hal ini akan menimbulkan rasa malas bekerja, tidak ingin terlibat dalam suatu kegiatan dan juga tidak bersosialisasi

dengan pegawai lainnya. Sehingga, pelayanan yang diberikan pegawai kepada madrasah untuk orang tua, peserta didik tidak maksimal.

Peningkatan layanan tata usaha melalui budaya kerja

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala bagian tata usaha yaitu bapak H. Hasim bahwa dalam hal ini, pelayanan yang diberikan semaksimal mungkin di tingkatkan dengan dimulai dari hal sederhana misalnya menjaga hubungan antara pegawai satu dengan yang lainnya dan penerapan lima nilai budaya kerja. Karena adakalanya, sebagai manusia memiliki perbedaan pendapat yang seringkali mengganggu kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, dalam melakukan pelayanan prima pun sedikitnya perlu memperhatikan kemampuan yang di miliki oleh pegawai tata usaha dengan melihat standar kompetensi yang ada atau keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan tugasnya, serta sikap maupun penampilan dalam memberikan pelayanan sangat memberikan dampak terhadap keberhasilan penerapan budaya kerja. Dalam hal ini pegawai tata usaha diusahakan untuk berpakaian rapi, ramah terhadap siswa, orang tua ataupun tamu madrasah lainnya.

Dengan begitu pelayanan pada bagian tata usaha dalam artian terus ditingkatkan baik secara personal maupun kelompok. Biasanya untuk mengatasi hal tersebut sebagai kepala bagian tata usaha membuat suatu aturan atau kebijakan yang mana bertujuan untuk menghindari adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan. Kebijakan tersebut diberlakukan dengan pemberian punishment atau pun teguran ringan kepada pegawai jika dalam pekerjaannya tidak maksimal memberikan pelayanan.

Faktor pendukung dan penghambat

Dalam kegiatan apapun atau penerapan suatu sistem tentunya ada faktor pendukung dan penghambat. Biasanya hal ini berawal dari individu itu sendiri, yang pada saat ini sering dipengaruhi beberapa faktor antara lain, kendaran yang dimiliki, dan jarak rumah ke madrasah, rasa malas, atau hubungan antara pegawai yang tidak harmonis.

Namun, jika faktor penghambat ini terus terjadi secara berulang “....adanya sebuah teguran dari kepala tata usaha atau oleh kepala madrasah secara lisan maupun tertulis yang bertujuan untuk saling mengingatkan tergantung daripada situasi yang terjadi dan melalui pembinaan”. Seiring dengan faktor tersebut, dalam pelaksanaannya pun ada faktor pendukung yang mambantu dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Faktor pendukung ini sering berasal dari eksternal antara lain pemberian reward yang menambah semangat untuk memberikan pelayanan terbaik, hubungan yang baik antara pegawai, motivasi membangun yang diberikan kepada pegawai tata usaha. Dengan begitu, suasana hati atau emosi pegawai menjadi positif, dan untuk menjalankan nilai budaya kerja sangat mudah diterapkan serta pelayanan yang diberikan menciptakan citra yang baik terhadap madrasah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan diatas, menunjukkan bahwa, penerapan budaya kerja yang ada di Man 2 Karawang telah di terapkan dengan

cukup baik dapat di lihat dengan adanya (1) Sosialisasi yang diberikan, (2) Pembinaan yang dilakukakan oleh kepala madrasah (3) Supervisi bagi pegawai, (3) Absensi, untuk mengurangi ketidakdisiplinan (4) menciptakan hubungan baik antara pegawai. Dengan begitu, pelayanan prima dalam tata usaha pun terus ditingkatkan melalui budaya kerja ini. Pelayanan yang diberikan sudah dalam kategori baik, meskipun masih belum menyeluruh. Sehingga perlu dilakukakan, pembinaan untuk mencari tahu faktor yang menyebabkan hal tersebut.

Faktor penghambat sendiri berasal dari diri pegawai tersebut misalnya masih adanya pegawai yang terlambat datang, tergesa-gesa sehingga dilihat kurang mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan yang baik. sedangkan faktor pendukung dalam penerapan budaya kerja ini adanya motivasi yang diberikan oleh kepala madrasah melalui kepala tata usaha maupun secara langsung oleh kepala madrasah itu sendiri dan reward yang akan menumbukan semangat dan meningkatkan pelayanan prima pada bagian tata usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Ihsan, D. F. (2014). Reformasi Budaya Kerja Pada Birokrasi Pemerintah. *Website BKD Dan Diklat Provinsi NTB*, 1–18.
- Moleong, J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Pemerintah. (n.d.). *keputusan Menpan No 25 / Kep / MPan / 4 / 2002 tentang pedoman pengembangan budaya kerja aparatur negara*.
- sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (sutopo (ed.); Edisi kedu). Alfabeta CV.
- Suharsimi Arikunto. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Sutrisno. (2010). *Budaya Organisasi*. PT. Bumi Aksara.
- Syamsuddinnor. (2014). Penerapann Analisis SWOT dalam Strategi Pemasaran daihatsu luxio di Malang. *Itekna*.
- Wibowo. (2014). *Perilaku dalam Organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada.