

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kinerja pegawai tata usaha masih rendah, Karena masih banyak pegawai tata usaha yang belum atau bahkan memiliki kemampuan, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas mereka dengan menampilkan yang baik dan memuaskan Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 6 Padang Panjang kemudian kendala yang dihadapi serta upaya untuk mengatasi kendala tersebut.

Penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumen. Penelitian ini mendeskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam meningkatkan pelayanan publik di SMPN 6 Padang Panjang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di SMP Negeri 6 Padang Panjang sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai kemampuan pegawai tata usaha dan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 6 Padang Panjang telah melakukan beberapa hal dalam peningkatan layanan yang diberikan oleh sekolah kepada masyarakat yakni dengan 1) Menjaga Kedisiplinan Dan Profesionalisme Dalam Pekerjaan. 2) Meningkatkan keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). 3) Memperhatikan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. 4) Menjaga komunikasi yang baik dengan masyarakat dan 5) Memperhatikan aspek keamanan dan keselamatan dalam pelayanan publik. Namun terdapat beberapa kendala yakni Keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun kualifikasi. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Terbatasnya anggaran untuk membeli peralatan dan sarana pendukung pelayanan publik. Dan Ketidacukupan fasilitas dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung pelayanan publik. Untuk mengatasi kendala SMPN 6 Padang padang melakukan upaya yang mana upaya ini sudah dilakukan namun belum sepenuhnya optimal yakni dengan 1) Pelatihan dan Pengembangan Pegawai 2) memanfaatkan Sistem Informasi yang tepat. 3) Meningkatkan Efisiensi Penggunaan Anggaran yang dapat menjadi solusi untuk mengatasi keterbatasan anggaran dalam membeli peralatan dan sarana pendukung pelayanan publik di SMPN 6 Padang Panjang. 4) melakukan pengadaan secara bertahap yang mana ini merupakan salah satu upaya untuk mengatasi ketidakcukupan fasilitas dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung pelayanan publik.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai Tata Usaha, Pelayanan Publik