

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan suatu sistem yang di dalamnya terdapat berbagai sumber daya yang dinilai sangat penting untuk menggerakkan seluruh aktivitas yang akan dilakukan sekolah, terutama dalam melayani kebutuhan warga sekolah. Sumber daya manusianya yaitu tenaga kependidikan dan pendidik.

Organisasi pendidikan memiliki unsur yang sangat penting yang harus diperhatikan demi kelangsungan proses pendidikan. Baik unsur yang berkaitan langsung yang dapat memberikan efek yang sangat besar ataupun yang secara tidak langsung memberikan efek terhadap organisasi pendidikan itu sendiri. Hal yang sangat penting dalam keberhasilan organisasi pendidikan adalah administrasi pendidikan.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, menyebutkan bahwa tenaga administrasi sekolah meliputi: Kepala Tenaga Administrasi Sekolah; Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah/Madrasah, meliputi: Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian; Keuangan; Sarana Prasarana; Humas; Persuratan atau Kearsipan; Kesiswaan; Kurikulum; Petugas Layanan Khusus.

Kinerja pegawai tata usaha mengacu pada kinerja staf administrasi di lembaga pendidikan. Ini mencakup berbagai tanggung jawab, termasuk persiapan dokumen, pelaksanaan tugas, pencatatan, dan pelaporan administrasi sekolah. Kinerja pegawai administrasi dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti disiplin kerja, komunikasi, inisiatif, dan tanggung jawab Ibrahim et al., (2021). Kepala sekolah memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja staf melalui motivasi, evaluasi, dan menyediakan sumber daya yang diperlukan Najewan et al., (2020). Penerapan prosedur

kinerja meliputi tahapan persiapan dokumen, pelaksanaan tugas, pemeriksaan, dan persetujuan. Strategi untuk meningkatkan kinerja staf administrasi meliputi pengembangan kompetensi, disiplin kerja, motivasi, pelatihan, perbaikan lingkungan kerja, kompensasi, dan pengakuan. Tantangan seperti pemadaman listrik dan kelelahan kerja dapat diatasi melalui kolaborasi antar staf (Agustiah et al., 2024).

kinerja pegawai tata usaha (TU) memiliki peranan yang sangat fundamental dalam menunjang efektivitas operasional dan kualitas pelayanan administrasi di sebuah lembaga pendidikan. Peran ini tidak hanya terbatas pada tugas-tugas administratif rutin, melainkan juga mencakup kontribusi signifikan terhadap penciptaan lingkungan belajar yang kondusif. Faktor-faktor seperti disiplin kerja, komunikasi, inisiatif, dan tanggung jawab merupakan determinan penting yang secara langsung memengaruhi kualitas kinerja pegawai TU, sebagaimana ditekankan oleh (Ibrahim et al. 2021).

Melalui kinerja yang optimal, pegawai tata usaha dapat memberikan layanan administrasi yang cepat, akurat, dan responsif sehingga mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Dengan kata lain, kinerja pegawai tata usaha secara langsung berkontribusi pada terciptanya lingkungan belajar yang kondusif dan efektif. Kinerja pegawai tata usaha yang optimal akan berdampak positif pada berbagai aspek kehidupan sekolah. Misalnya pengelolaan data siswa akan lebih akurat, proses pendaftaran siswa baru akan lebih lancar dan pelayanan informasi kepada masyarakat akan lebih responsif.

Pelaksanaan tugas tata usaha melibatkan keseluruhan rangkaian kegiatan administratif. Efektivitas penerapan administrasi pendidikan bergantung pada dukungan sumber daya manusia dan fasilitas yang ada, yang semuanya harus mendukung pelaksanaan berbagai aktivitas oleh bagian tata usaha. Manajemen tata usaha mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan pengelolaan administratif, seperti organisasi dan kepegawaian, keuangan, pengelolaan data dan informasi, surat-menyurat, serta pengarsipan. Secara keseluruhan, lingkup kerja ini mengindikasikan bahwa peran tata usaha

sangat vital dalam memastikan informasi yang dibutuhkan oleh semua pihak tersedia. Muhammad Fauzi, (2023)

Lebih lanjut, Menurut Hersey, Blanchard mengemukakan bahwa kinerja pegawai merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk mencapai hasil kerja yang optimal dalam suatu organisasi, kinerja pegawai ini terdiri dari motivasi, kemampuan dan hasil kerja. Peningkatan motivasi, kemampuan dan hasil kerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya motivasi, kepemimpinan dan disiplin pegawai. Semakin kuat motivasi, kepemimpinan dan disiplin pegawai maka kinerja pegawai dapat meningkat, sebaliknya apabila motivasi, kepemimpinan dan disiplin pegawai yang lemah dapat menurunkan kinerja Pegawai pada suatu instansi. (Sutanjar & Saryono, (2019)

Menurut Ngalim Purwanto, bahwa administrasi pendidikan ialah segenap proses penerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personal, spiritual dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan pendidikan. Jadi, di dalam proses administrasi pendidikan segenap usaha orang-orang yang terlibat di dalam proses pencapaian tujuan pendidikan itu diintegrasikan, diorganisasikan dan dikoordinasikan secara efektif, dan semua materi yang diperlukan dan yang telah ada dimanfaatkan secara efisien. (Melsiani, 2016)

Layanan administrasi sekolah sangat penting dalam mendukung proses pendidikan dan memastikan kelancaran operasional Ajriani, Evi badarwan, (2022). Staf administrasi bertugas mengelola persuratan, data siswa, fasilitas, keuangan, dan pencatatan kepegawaian. Namun, terdapat tantangan dalam menyediakan layanan administrasi yang berkualitas, termasuk infrastruktur yang tidak memadai dan kurangnya personel yang berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas layanan, sekolah harus fokus pada peningkatan kompetensi staf administrasi dan menyediakan sumber daya yang diperlukan. Kolaborasi seluruh komponen sekolah sangat penting untuk mencapai tujuan pendidikan, dan staf administrasi memainkan peran pendukung yang penting. Mengatasi tantangan ini dapat menghasilkan layanan administrasi optimal yang bermanfaat bagi komunitas sekolah dan staf (Fadhlan, 2023).

Kinerja pegawai tata usaha (TU) memiliki peranan yang sangat fundamental dalam menunjang efektivitas operasional dan kualitas pelayanan administrasi di sebuah lembaga pendidikan. Peran ini tidak hanya terbatas pada tugas-tugas administratif rutin, melainkan juga mencakup kontribusi signifikan terhadap penciptaan lingkungan belajar yang kondusif. Faktor-faktor seperti disiplin kerja, komunikasi, inisiatif, dan tanggung jawab merupakan determinan penting yang secara langsung memengaruhi kualitas kinerja pegawai TU, sebagaimana ditekankan oleh (Ibrahim et al. 2021).

Pelayanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Cirebon sudah berjalan dengan baik. Kinerja pegawai tata usaha memiliki peran yang sangat penting terhadap keberhasilan suatu lembaga pendidikan, termasuk Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Cirebon. Tata usaha telah berhasil menjaga komunikasi yang efektif dengan para guru. Informasi-informasi penting selalu disampaikan secara tepat waktu dan melalui berbagai saluran, sehingga para guru selalu *up-to-date* dengan segala perkembangan juga selalu memberikan pelayanan yang prima. Mereka tidak hanya ramah dan sopan, tetapi juga sangat membantu. Ketika ada guru yang kesulitan mengakses sistem informasi. Namun berdasarkan pengamatan awal, terdapat berbagai isu yang dapat mempengaruhi pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Cirebon. Observasi awal yang dilakukan peneliti dengan salah satu staff administrasi bernama ibu Sunengsih, S.Pd. bahwa, meskipun pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Cirebon sudah berjalan sebagaimana mestinya tetapi masih terdapat beberapa kendala seperti terbatasnya jumlah staf karena adanya perpindahan tugas ke perpustakaan dan kematian salah satu pegawai menyebabkan beban kerja menjadi tidak merata.

Jumlah rombongan belajar di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Cirebon berjumlah 33, sedangkan staf tata usaha berjumlah 6 orang. Jumlah ini tidak ideal karena seharusnya berjumlah 17 orang. Akibatnya, beberapa staf harus menjalankan tugas ganda/ *double job*, sehingga pengelolaan data seperti pengisian buku induk, legger nilai dan data guru menjadi terhambat

dan tidak tepat waktu. Selain itu siswa yang membutuhkan alat tulis kantor (ATK) harus masuk ruangan dan mengambil sendiri alat yang dibutuhkannya sehingga siswa merasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini memiliki beberapa unsur kebaruan yang membedakannya dari penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu konteks lokasi spesifik pada Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya dilakukan di sekolah umum atau instansi pemerintahan, penelitian ini secara khusus mengambil lokasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Cirebon. Hal ini penting karena lingkungan kerja dan sistem administrasi di madrasah memiliki karakteristik keagamaan, budaya, dan birokrasi tersendiri yang belum banyak dikaji secara mendalam.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana untuk menguji hubungan antara kinerja pegawai TU dengan pelayanan administrasi, didukung dengan uji normalitas dan linearitas. Penggunaan pendekatan ini memberikan hasil yang lebih terukur dan obyektif dalam menilai pengaruh langsung antar variabel.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Cirebon” serta memberikan kontribusi dalam perbaikan layanan yang berdampak positif pada kualitas pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Cirebon.

B. Identifikasi Masalah

Dengan melihat latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

- a. Rasio jumlah tenaga administrasi terhadap jumlah peserta didik belum seimbang.
- b. Adanya *double job* bagi sebagian staff.
- c. Pelayanan yang belum optimal.
- d. Efektivitas kinerja pegawai tata usaha menurun.

C. Pembatasan Masalah

Pembahasan penelitian ini dibatasi pada masalah :

1. Variabel bebas (V_x) adalah Kinerja Pegawai Tata Usaha, yang meliputi kualitas tingkat ketelitian dan kesesuaian hasil kerja dengan standar, kuantitas jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam waktu tertentu, ketepatan waktu kemampuan menyelesaikan tugas sesuai jadwal, efektivitas penggunaan sumber daya secara optimal untuk hasil maksimal dan kemandirian kemampuan menyelesaikan tugas tanpa bergantung pada atasan.
2. Variabel terikat (V_y) adalah Pelayanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Cirebon mencakup layanan kepada siswa dan guru terkait pengurusan dokumen dan kebutuhan administratif di sekolah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penelitian ini terfokus pada kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan administrasi dinyatakan dalam pernyataan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Cirebon?
2. Bagaimana Pelayanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Cirebon?
3. Adakah Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Pelayanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui Kinerja Pegawai Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Cirebon
2. Mengetahui Pelayanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Cirebon

3. Mengetahui Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Pelayanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Cirebon

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Madrasah

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan strategi perbaikan dalam hal kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan administrasi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kualitas sekolah secara keseluruhan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja, madrasah dapat melakukan optimalisasi sumber daya dan prosedur kerja sehingga lebih efisien. Madrasah yang memiliki pelayanan administrasi yang baik akan memiliki reputasi yang baik pula di mata masyarakat.

2. Bagi Pegawai Tata Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi dan pegawai tata usaha akan merasa lebih dihargai jika hasil kerjsa mereka dievaluasi dan dijadikan dasar untuk perbaikan

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen pendidikan, khususnya terkait dengan pelayanan administrasi di lembaga pendidikan.

4. Bagi Pembuat Kebijakan

Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan pendidikan yang lebih baik, terutama terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi di lembaga pendidikan.