

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemberian layanan terbaik kepada pelanggan adalah aspek krusial dalam pengelolaan lembaga pendidikan. Pelayanan maksimal kepada pelanggan dikenal dengan pelayanan prima, adalah usaha yang dilakukan oleh suatu lembaga atau instansi dalam menyediakan pelayanan terbaik kepada pelanggan atau masyarakat. Di dunia pendidikan tinggi, pelayanan prima menjadi elemen kunci yang mempengaruhi mutu layanan yang diberikan secara keseluruhan (Along, 2020). Sebagai institusi yang memiliki peran strategis dalam mencetak generasi unggul, Fakultas Ilmu tarbiyah dan Keguruan memiliki tanggung jawab besar dalam mencetak tenaga pendidik profesional yang kompeten (Guntoro, 2020). Keberhasilan prosesnya tidak semata-mata ditentukan oleh kegiatan akademik, melainkan oleh keberadaan sistem administrasi yang solid dan efisien.

Barata mengemukakan bahwa layanan prima dapat diwujudkan dengan menyatukan berbagai unsur penting yang meliputi sikap, perhatian, perilaku, kemampuan, penampilan, serta akuntabilitas untuk mencapai layanan yang optimal dan sesuai standar (Barata, 2003). Prosedur layanan menuntut pengawasan yang terampil dan sumber daya dalam menangani administrasi, memastikan bahwa setiap kebutuhan pelanggan dipenuhi dengan layanan prima yang berdampak pada kepuasan atas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan/klien.

Pelayanan prima di lingkungan fakultas membutuhkan sinergi antara berbagai elemen, termasuk mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Dalam hal ini, tata usaha menjadi pilar penting yang mengelola fungsi administrasi, mulai dari pengelolaan dokumen, pelayanan yang berkualitas, hingga pengelolaan sumber daya. Tata usaha merupakan pelayanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan dari suatu lembaga (Saipul Annur et al., 2021). Administrasi sekolah tidak hanya

mencakup urusan ketatausahaan, namun juga berkaitan dengan berbagai fungsi kelembagaan, termasuk sumber daya, staf, rancangan, kerja tim, memimpin, serta rencana pembelajaran. Tata Usaha (TU) sebagai komponen struktural yang mencakup seluruh entitas dalam hal ini. Aktivitas utamanya berkisar pada pengelolaan setiap aspek administrasi, yang mencakup segala hal dari persuratan hingga pengelolaan aset. Tata usaha memiliki peran vital karena memfasilitasi dan mendukung kelancaran berbagai sistem misalnya layanan mahasiswa, manajemen staf, dan lain-lain. Pada konteks ini, tata usaha menjalankan fungsi sebagai mekanisme pembantu, yang menunjukkan bahwa tugas administratif dapat membantu dan mendukung pemimpin saat pengambilan keputusan, guna memudahkan dan membangun keefektifan administrasi (Kasman, 2021).

Kepala bagian tata usaha adalah pemimpin unit kerja di bidang administrasi yang bertugas mengelola, mengawasi, dan memastikan kelancaran operasional administrasi dalam suatu organisasi atau institusi, seperti sekolah, universitas, atau lembaga pemerintah. Kepala bagian tata usaha, sebagai pemimpin dalam bidang ini, memiliki peran strategis dalam memastikan setiap proses berjalan dengan baik, efisien, serta berstandar mutu yang diharapkan.

Kabag TU tidak hanya bertugas dan bertanggung jawab mengelola aspek administratif, tetapi juga memastikan bahwa nilai-nilai pelayanan prima, seperti integritas, responsivitas, empati, dan profesionalisme, tertanam dalam budaya kerja seluruh staf. Di lingkungan fakultas, pelayanan prima menjadi kebutuhan mendesak mengingat semakin tingginya ekspektasi mahasiswa, dosen, dan stakeholder terhadap kualitas layanan akademik.

Sebagai institusi pendidikan tinggi berbasis Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan memiliki tanggung jawab moral untuk tidak hanya memberikan layanan yang efisien saja tetapi juga mencerminkan nilai-nilai Islami dalam setiap aspek pelayanannya. Oleh karena itu, peran Kabag TU sangat krusial dalam membangun karakter pelayanan yang tidak hanya

memenuhi standar profesional tetapi juga berlandaskan pada nilai-nilai keagamaan.

Realitas menunjukkan bahwa implementasi pelayanan masih menghadapi berbagai kendala yang dapat menghambat terciptanya kualitas pelayanan yang optimal. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi yang pertama, kurangnya pelatihan untuk staf administrasi yang mana keterampilan dan kompetensi staf masih perlu ditingkatkan melalui program pengembangan yang berkesinambungan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif dan adaptif. Kedua, pelayanan terkadang belum sepenuhnya sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan, dalam beberapa kasus jadwal pelayanan belum sepenuhnya menyesuaikan dengan dinamika dan kebutuhan mahasiswa, sehingga berpotensi menyebabkan ketidakefektifan dalam proses administrasi. Ketiga, penerapan teknologi yang masih belum maksimal yang dapat mendukung efisiensi dan kecepatan dalam pengelolaan data, hingga digitalisasi dalam pelayanan administrasi masih memiliki ruang untuk pengembangan lebih lanjut agar dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di latar belakang mengenai pentingnya peran dan kendala yang dihadapi, peneliti merasa perlu untuk mengkaji secara mendalam terkait peran kepala bagian tata usaha dalam membangun karakter pelayanan prima di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan strategi yang dapat diimplementasikan guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pelatihan untuk staf administrasi
2. Pelayanan terkadang belum sepenuhnya sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan

3. Penerapan teknologi yang masih belum maksimal.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan memfokuskan pada peran kepala bagian tata usaha dalam memimpin dan mengelola layanan administrasi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
2. Penelitian ini terbatas pada pemahaman dan analisis mengenai karakter pelayanan prima yang diterapkan dalam bidang administrasi, meliputi layanan administrasi untuk mahasiswa, dosen, dan staf.
3. Penelitian ini terbatas pada bagaimana kepala bagian tata usaha mengimplementasikan dan membangun karakter pelayanan prima dalam lingkungan administrasi fakultas, tidak membahas aspek lain dari pelayanan yang lebih luas seperti pelayanan akademik atau fasilitas fisik.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran kepala bagian tata usaha dalam membangun karakter pelayanan prima di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon?
2. Strategi apa yang dapat diterapkan oleh kepala bagian tata usaha untuk mengatasi kendala dalam membangun karakter pelayanan prima di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon?
3. Apa saja indikator keberhasilan yang digunakan oleh kepala bagian tata usaha dalam membangun karakter pelayanan prima di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran kepala bagian tata usaha dalam membangun karakter pelayanan prima di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Untuk mengetahui strategi yang dapat diterapkan oleh kepala bagian tata usaha untuk mengatasi kendala dalam membangun karakter pelayanan prima di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Untuk mengetahui indikator keberhasilan yang digunakan oleh kepala bagian tata usaha dalam membangun karakter pelayanan prima di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis
 - a. Memberikan pengembangan teori manajemen pendidikan, khususnya mengenai hubungan antara kepemimpinan administratif dan kualitas pelayanan di lembaga pendidikan tinggi.
 - b. Memberikan kontribusi pada pemahaman tentang karakteristik yang membentuk pelayanan prima di lingkungan pendidikan tinggi.
2. Manfaat Praktis
 - 1) Penelitian ini sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan fakultas yang mengarah pada pengalaman lebih baik dalam berinteraksi dengan administrasi fakultas.
 - 2) Penelitian ini sebagai sarana untuk penerapan pelayanan prima yang lebih baik akan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan pihak lain yang berkepentingan.