

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti selama kegiatan Pengenalan Lapangan Persekolahan (PLP) di SMKN 2 Kota Cirebon, khususnya pada 13 Oktober 2025 bersama Bapak Sendiyana dan Ibu Susilawati selaku Staff Tata Usaha Bidang Kesiswaan, ditemukan fakta dan data yang berkaitan dengan efektivitas kinerja tenaga kependidikan. Secara administratif, SMKN 2 Kota Cirebon didukung oleh 28 tenaga kependidikan, yang terdiri dari 2 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 26 orang tenaga NON-ASN. Dari total tersebut, terdapat 7 personil yang secara spesifik ditugaskan pada bagian Tata Usaha (TU) untuk mengelola empat sub-bagian utama, yaitu: bidang kesiswaan, bidang sarana prasarana (aset), bidang keuangan, dan bidang kepegawaian.

Secara struktural, pembagian beban kerja pada bagian Tata Usaha menunjukkan adanya tumpang tindih beban kerja (*work overload*) dan perangkap jabatan (*dual role*). Meskipun idealnya setiap bidang diisi oleh staf khusus, realitas di lapangan menunjukkan bahwa beberapa pegawai harus merangkap dua tanggung jawab sekaligus, seperti pada bidang keuangan dan sarana prasarana. Fenomena serupa ditemukan pada staf bidang kesiswaan yang juga mengemban tugas tambahan sebagai asisten protokoler kepala sekolah dalam melayani tamu kedinasan. Kondisi ini diperumit dengan adanya kecenderungan beban kerja tambahan yang bersifat instruksional di luar tugas pokok dan fungsi (tupoksi), sehingga mengakibatkan fragmentasi fokus dalam penyelesaian tugas administratif utama.

Dampak dari pembagian kerja yang belum optimal tersebut berkolerasi langsung terhadap kualitas pelayanan kepada peserta didik, khususnya kelas XII. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui sesi *polling* yang dilakukan melalui grup WhatsApp dan melalui kuesioner singkat kepada 30 siswa kelas XII secara acak pada bulan Maret 2026, diperoleh data

bahwa 10 siswa mengeluhkan lambatnya durasi pelayanan administratif, salah satunya dalam pembuatan surat dispensasi dibuktikan dari jawaban kuesioner yang telah disebar kepada 30 responden. Selain itu, seorang siswa menyatakan pernah mengalami kehilangan berkas pada saat pengarsipan dokumen setelah menunggu verifikasi dalam jangka waktu yang cukup lama. Hal ini disaksikan langsung oleh peneliti pada saat melaksanakan kegiatan PLP di sekolah tersebut. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh sebagian siswa mengindikasikan bahwa kinerja administrasi sekolah masih memerlukan evaluasi mendalam, terutama dalam aspek ketepatan waktu, daya tanggap dan manajemen dokumen untuk menjamin terciptanya pelayanan prima di lingkungan sekolah.

Studi yang dilakukan oleh (Azzahra, Mus, & Irmawati, 2023) mengungkapkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik di sekolah sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hal serupa juga ditemukan oleh (Bagyo, Utaminingsih, & Wardoyo, 2023) yang menegaskan bahwa layanan yang berkualitas dan fasilitas yang mampu meningkatkan kepuasan siswa di lingkungan pendidikan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan siswa sering dijadikan indikator untuk menilai efektivitas layanan serta sebagai dasar dalam upaya peningkatan kualitas sekolah. Dengan kata lain, keseluruhan pengalaman siswa selama berinteraksi dengan sistem layanan pendidikan menjadi landasan utama dalam menilai tingkat kepuasan yang alami mereka.

Signifikansi kepuasan siswa semakin jelas terlihat dari berbagai penelitian yang secara konsisten menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan dengan persepsi kepuasan, baik di sekolah menengah maupun madrasah. Penelitian oleh (Rochman, Bukhori, & Fathorrahman, 2025) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan siswa, bahkan menjadi faktor mediasi dalam memperkuat filosofi institusi pendidikan. Sementara itu, (Mulyono, Hawari, & Wahyuni, 2022) menyoroti bahwa kepuasan siswa tidak hanya membentuk persepsi positif terhadap sekolah, tetapi juga berdampak pada loyalitas serta partisipasi aktif siswa dalam berbagai kegiatan akademik. (Silviani, Badawi, &

Widiana, 2025) juga menegaskan bahwa kepuasan siswa tercermin dari penilaian mereka terhadap lingkungan sekolah, ketersediaan sarana, dan efektivitas layanan administrasi. Selain itu, (Nuraida, Sobri, & Sultoni, 2024) menekankan bahwa evaluasi kepuasan siswa dapat dijadikan tolok ukur bagi sekolah dalam melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap mutu layanan pendidikan. Dengan demikian, tingkat kepuasan siswa tidak hanya mewakili pengalaman subjektif individu, tetapi juga menjadi parameter objektif bagi institusi dalam mewujudkan layanan pendidikan yang berkualitas dan berkesinambungan.

Meskipun banyak penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Rochman, Bukhori, & Fathorrahman (2025) serta Silviani, Badawi, & Widiana (2025) secara konsisten menemukan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, namun penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan dalam konteks organisasi sekolah dengan pembagian kerja yang ideal dan stabil. Terdapat celah penelitian yang nyata mengenai bagaimana kualitas layanan tersebut dapat dipertahankan dan bagaimana dampaknya terhadap kepuasan siswa ketika organisasi sekolah mengalami kendala struktural berupa keterbatasan personil dan tumpang tindih beban kerja (*work overload*). Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengambil lokus di SMKN 2 Kota Cirebon.

Kualitas layanan tenaga administrasi menjadi salah satu fondasi penting dalam membangun tingkat kepuasan siswa yang optimal, terutama ketika memetakan hubungan antara kualitas layanan tenaga administrasi dan tingkat kepuasan siswa terfokus secara lebih rinci pada konteks Sekolah Menengah Kejuruan. Dalam praktiknya, layanan tersebut mencakup seluruh aktivitas administrasi yang mendukung kelancaran proses pendidikan, mulai dari pengelolaan data akademik, layanan surat menyurat, pengelolaan absensi, hingga penanganan kebutuhan administrasi siswa lainnya yang secara langsung maupun tidak langsung berperan dalam menunjang kenyamanan serta efektivitas pembelajaran. Ukuran kualitas layanan tenaga administrasi

tercermin melalui aspek-aspek seperti keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti fisik (*tangibles*), di mana keseluruhan dimensi ini menentukan seberapa baik tenaga administrasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan siswa. Tidak hanya itu, persepsi siswa terhadap layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh interaksi interpersonal, kecepatan respon atas permintaan, serta kepastian informasi yang diberikan, sehingga dimensi kualitas tersebut turut menumbuhkan rasa percaya dan penghargaan terhadap institusi sekolah.

Melalui studi ini, diharapkan dapat diidentifikasi aspek-aspek layanan administrasi yang paling berpengaruh dalam meningkatkan pengalaman siswa, sekaligus mengungkap permasalahan mendasar yang selama ini menghambat tercapainya pelayanan optimal, terutama di tengah tantangan beban kerja ganda dan perangkapan tugas di kalangan tenaga administrasi. Temuan dari penelitian ini akan memberikan landasan yang kuat bagi pihak sekolah dalam merumuskan kebijakan strategis guna mengelola sumber daya manusia secara lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan siswa. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah yang valid serta menjadi referensi dalam pengembangan sistem tata kelola administrasi sekolah yang lebih unggul dan berorientasi pada kepuasan peserta didik. Selain itu, penelitian ini juga penting dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan, mengingat tingkat kepuasan siswa terhadap layanan administrasi sangat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kredibilitas dan profesionalisme lembaga pendidikan secara keseluruhan. Dengan demikian, urgensi penelitian ini tidak hanya terletak pada upaya memperbaiki fungsi layanan administrasi, tetapi juga pada penguatan kepercayaan siswa dan masyarakat terhadap tata kelola sekolah yang transparan, akuntabel, serta kompetitif.

Sejalan dengan pentingnya membangun kepercayaan siswa serta masyarakat terhadap tata kelola sekolah yang transparan, akuntabel, dan kompetitif sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini difokuskan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Cirebon sebagai lokasi utama.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh siswa kelas XII SMKN 2 Kota Cirebon. Pemilihan siswa kelas XII sebagai populasi dan sampel utama didasari oleh pertimbangan bahwa mereka telah memiliki pengalaman yang cukup dalam berinteraksi dengan layanan administrasi selama masa studi, sehingga penilaian yang diberikan diharapkan lebih objektif dan terukur. Dengan demikian, penelitian ini telah dirancang untuk mengoptimalkan proses pengumpulan data serta memastikan hasil penelitian benar-benar merefleksikan kondisi nyata di lapangan, sejalan dengan upaya peningkatan mutu layanan pendidikan di SMKN 2 Kota Cirebon.

Oleh karena itu, peneliti tertarik dan berkeinginan untuk mengetahui lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi terhadap Tingkat Kepuasan Siswa Kelas XII di Sekolah Menengah Kejuruan 2 Kota Cirebon”.

B. Identifikasi Masalah

Setelah menganalisa latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Kurang optimalnya pelayanan administrasi yang diberikan oleh staff tata usaha bidang kesiswaan.
2. Adanya tumpang tindih beban kerja dalam pekerjaan staff tata usaha yang bertanggung jawab dalam bidang kesiswaan.
3. Keterlambatan dan ketidakefisienan pelayanan administrasi bidang kesiswaan.
4. Ketidakpuasan siswa terhadap layanan administrasi kesiswaan.

C. Pembatasan Masalah

Adapun dalam penelitian ini penulis memberikan batasan agar tetap berada dalam koridor yang seharusnya dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian dan observasi dilakukan di SMK Negeri 2 Kota Cirebon.
2. Penelitian ini terfokus pada kepuasan masyarakat (siswa) terhadap pelayanan tenaga kependidikan (tenaga administrasi bidang kesiswaan).

3. Arah penelitian ini terfokus pada kualitas layanan tenaga administrasi yang dibatasi pada seberapa besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan siswa kelas XII.

D. Perumusan Masalah

Setelah menganalisa latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis menyimpulkan bahwa rumusan masalah yang tepat dalam penelitian ini yang nantinya digunakan sebagai dasar dan arahan dalam penulisan dan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan tenaga administrasi di SMK Negeri 2 Kota Cirebon?
2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa kelas XII terhadap kualitas layanan tenaga administrasi di SMK Negeri 2 Kota Cirebon?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap tingkat kepuasan siswa kelas XII di SMK Negeri 2 Kota Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas layanan tenaga administrasi di SMK Negeri 2 Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa kelas XII terhadap kualitas layanan tenaga administrasi di SMK Negeri 2 Kota Cirebon.
3. Untuk menganalisis besarnya pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap tingkat kepuasan siswa kelas XII di SMK Negeri 2 Kota Cirebon.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan juga dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan di dunia pendidikan. Selain itu semoga hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi

peneliti lain yang terkait dengan kualitas layanan tenaga administrasi terhadap tingkat kepuasan siswa.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak manajemen sekolah, khususnya dalam menyusun strategi kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan administrasi sehingga berdampak pada kepuasan siswa di SMK Negeri 2 Kota Cirebon. Selain itu, temuan penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan evaluasi internal bagi sekolah dalam upaya memperbaiki proses administrasi secara berkesinambungan, sehingga tercipta layanan yang profesional, akuntabel, serta sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Dengan demikian, penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong terwujudnya tata kelola sekolah yang optimal dan relevan dengan perkembangan dunia pendidikan di era modern.

