

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang berperan sebagai tempat bagi peserta didik untuk memperoleh pengetahuan dan pembinaan melalui bimbingan para guru. Tujuan utama sekolah adalah melaksanakan kegiatan belajar-mengajar, mengelola, serta mendidik siswa dengan arahan dari tenaga pendidik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 39 Ayat (1), pendidik digambarkan sebagai tenaga profesional yang memiliki tanggung jawab dalam merancang, melaksanakan, serta menilai proses dan hasil pembelajaran. Namun demikian, keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tidak hanya bergantung pada guru, melainkan juga membutuhkan tenaga kependidikan sebagai bagian penting dalam pelaksanaan administrasi sekolah. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 39 Ayat (2) undang-undang yang sama, bahwa tenaga kependidikan memiliki tugas dalam bidang administrasi, pengelolaan, pengembangan, dan pengawasan di satuan pendidikan guna mendukung kelancaran proses pendidikan (Putri dkk., 2025).

Dari penelitian yang sudah ditemukan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini adalah jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan Vol 11 No 5 Tahun 2023 yang berjudul *“Pengaruh Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 2 Mataram”* oleh Nisak dan Trihantoyo. Dalam penelitian tersebut, lebih mengarah untuk mengukur sejauh mana profesionalisme tenaga administrasi serta kualitas pelayanan administrasi sekolah mampu memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa. Sedangkan dalam penelitian ini lebih mengarah pada bagaimana kinerja tenaga kependidikan khususnya dalam memberikan layanan administrasi dapat memengaruhi kualitas layanan administrasi secara keseluruhan.

Tata usaha adalah bagian penting dari manajemen pendidikan di sekolah, termasuk sistem informasi. Di SMP Negeri 1 Lemahabang, bagian tata usaha sudah memenuhi standar yang diperlukan, mulai dari mengurus siswa, keuangan, surat-menyurat dan arsip, sarana prasarana, sampai kurikulum. Semua ini dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi siswa-siswi, agar target mutu yang ditentukan bisa tercapai dengan baik.

Sebagaimana dalam ajaran islam, Al-quran juga menjelaskan memberikan pelayanan terbaik kepada semua merupakan pekerjaan yang sangat mulia. Sebagaimana dalam QS. Al-Maidah/5:2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahnya: “.....”*“Dan hendaklah setiap individu saling membantu dalam melaksanakan tugas yang baik, bertanggung jawab, dan memberikan manfaat bagi orang lain, serta menghindari segala bentuk tindakan yang dapat merugikan sesama. Laksanakan setiap amanah dengan penuh ketakwaan kepada Allah Swt., karena setiap perbuatan akan dimintai pertanggungjawaban di hadapan-Nya.”*

Kinerja seorang pegawai, termasuk kualitas pelayanan yang diberikan saat menjalankan tugas, hal ini dapat bergantung pada tanggung jawab yang sedang dilaksanakan, baik secara pribadi maupun sesuai dengan peran masing-masing. Kinerja ini didukung oleh jumlah dan mutu layanan yang diberikan, yang nantinya terlihat dari hasil pelayanan yang dihasilkan (Putri dkk., 2025).

Pelaksanaan tugas tenaga kependidikan atau tata usaha mencakup berbagai aktivitas yang bersifat administratif. Keberhasilan administrasi pendidikan tidak terlepas dari kesiapan sumber daya manusia dan sarana pendukung yang memadai, karena seluruh unsur tersebut menentukan kelancaran setiap kegiatan yang ditangani oleh unit tata usaha. Ruang lingkup manajemen tata usaha meliputi beragam bidang yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi, seperti organisasi dan kepegawaian, pengelolaan keuangan, pengolahan data serta informasi, kegiatan persuratan, hingga proses pengarsipan. Secara keseluruhan, cakupan tugas tersebut menunjukkan bahwa unit tata usaha

memegang peranan penting dalam menjamin tersedianya informasi yang diperlukan oleh berbagai pihak (Muhammad Fauzi., 2023).

Di zaman globalisasi dan kemajuan pendidikan yang begitu cepat, kesuksesan sebuah sekolah bukan hanya bergantung pada kualitas guru-gurunya, tapi juga pada tenaga kependidikan yang mempunyai peran krusial untuk memastikan administrasi sekolah berjalan dengan lancar. Tenaga kependidikan, terutama staf tata usaha, adalah elemen utama dalam mengelola layanan administrasi yang efektif, efisien, dan bermutu. Jika mereka bekerja dengan baik, maka sistem administrasi sekolah akan menjadi lebih tertib, transparan, dan bisa mendukung proses belajar-mengajar dengan maksimal.

Pelayanan administrasi untuk siswa itu meliputi banyak kegiatan, seperti mencatat, memproses, dan menyampaikan data-data yang berhubungan dengan para siswa. proses ini dimulai dari menerima siswa baru, mencatat absensi, mengatur nilai-nilai, sampai urusan dokumen kelulusan. Setiap tahapnya memerlukan kehati-hatian dan presisi agar informasi yang keluar benar-benar akurat dan bisa dipercaya. Jika tata usaha sudah bekerja dengan efektif, maka semua langkahnya akan berjalan dengan cepat, tepat waktu, dan sesuai standar mutu yang sudah ditentukan. Kemudian jika staf tata usaha responsif dan ramah, itu bisa membuat siswa dan orang tua lebih puas, yang akhirnya berdampak positif pada reputasi sekolah secara keseluruhan. (Yansyah dkk., 2024).

Pelayanan prima merujuk pada bentuk pelayanan paling optimal yang diselenggarakan oleh suatu perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pelanggan, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal organisasi. Secara konseptual, pelayanan prima (*excellent service*) dapat dimaknai sebagai upaya pemberian layanan secara maksimal agar sesuai dengan keinginan pelanggan. Dengan demikian, pelayanan prima merupakan pelayanan yang dijalankan berdasarkan standar mutu tertentu. Pelayanan yang memenuhi standar mutu tersebut adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan serta selaras dengan harapan pelanggan atau masyarakat sebagai penerima layanan (Gusti Muhammad Hidayatullah, 2024).

Dalam implementasinya, pelayanan prima mencakup dua unsur utama yang saling berhubungan, yakni aspek pelayanan dan aspek kualitas. Kedua unsur tersebut memiliki peranan yang sangat krusial dan harus menjadi perhatian utama bagi para pelaksana layanan, seperti penjual, pedagang, pelayan, maupun tenaga pemasaran. Penerapan konsep pelayanan prima tidak terbatas pada sektor bisnis semata, tetapi juga dapat diimplementasikan secara luas pada berbagai jenis organisasi, lembaga pemerintahan, instansi publik, maupun perusahaan swasta.

SMP Negeri 1 Lemahabang, sebagai salah satu sekolah formal, harus bisa memberikan layanan administrasi terbaik ke semua pihak, mulai dari guru, siswa, hingga orang tua atau wali murid. Tetapi dari hasil observasi, kinerja tenaga kependidikan di bagian tata usaha belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat terlihat dari masalah yang terjadi seperti adanya *double job* pada salah satu staff TU (Tata Usaha) memegang tanggung jawab dapodik (Data Pokok Pendidikan) sekaligus mengajar mata pelajaran TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dan pembagian kerja yang belum merata sehingga dalam penyelesaian tugasnya masih pada tahap saling tolong-menolong artinya satu individu tidak hanya selalu mengerjakan tugas sesuai dengan bidangnya.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 11 oktober 2025 dengan Bapak Akhmad Nurkahfi selaku kepala Tata Usaha, ditemukan fakta bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi di SMPN 1 Lemahabang adalah susunan sumber daya manusia di bagian tata usaha, secara struktural, unit tata usaha mencakup beberapa bidang kerja, yaitu Kepala Tata Usaha, Bendahara, Kepegawaian, Kesiswaan, Perpustakaan, serta pengelolaan Aset. Banyaknya bidang yang harus ditangani menuntut ketersediaan sumber daya manusia yang memadai baik dari segi jumlah maupun kompetensi.

Dalam pelaksanaannya, jumlah pegawai yang tersedia hanya sebanyak sembilan orang, yang terdiri atas dua pegawai berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) dan tujuh pegawai honorer. Jumlah pegawai yang relatif terbatas tersebut harus menangani berbagai fungsi administrasi secara bersamaan, sehingga berpotensi menimbulkan beban kerja yang tidak proporsional. Permasalahan

lain yang turut memengaruhi efektivitas layanan administrasi adalah rendahnya pemerataan kompetensi teknologi informasi di kalangan staff. Dari keseluruhan staff yang ada, hanya empat orang yang tergolong memiliki kemampuan teknologi yang memadai, sementara sisanya masih berada pada tingkat kemampuan dasar. Kondisi ini menyebabkan pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan administrasi belum berjalan secara optimal, khususnya dalam penerapan sistem administrasi berbasis digital yang saat ini semakin dibutuhkan. Kemudian, kurangnya sarana dalam menjalankan administrasi juga menjadi penghambat dalam produktivitas administrasi yang membuat kualitas layanan administrasi sekolah kurang maksimal.

Kinerja tenaga kependidikan ini perlu diperhatikan serius, karena langsung memengaruhi mutu layanan administrasi yang mencerminkan profesionalitas sekolah. Jika kinerjanya bagus, pengguna layanan akan puas, proses administrasi lebih cepat, dan suasana kerja jadi lebih nyaman. Sebaliknya, jika rendah, pelayanan staf tata usaha akan berpengaruh terhadap ketidakpuasan pada layanan sehingga citra sekolah akan menurun.

Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa akan melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Lemahabang.” Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian Kuantitatif, dan diharapkan untuk memberi gambaran seberapa besar kinerja tenaga kependidikan memengaruhi kualitas layanan administrasi, yang kemudian dapat menjadi bahan evaluasi untuk sekolah agar dapat meningkatkan efektivitas kerja staf tata usaha.

B. Identifikasi Masalah

Setelah menganalisa latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Kinerja kependidikan bagian tata usaha yang belum sepenuhnya optimal.
2. Adanya *double job* bagi sebagian staff.
3. Kualitas layanan admistrasi sekolah belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan prima (*service of excellence*).
4. Jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) bagian Tata Usaha lebih banyak honorer dibandingkan dengan ASN (Aparatur Sipil Negara).
5. Rendahnya SDM (Sumber Daya Manusia) dalam pemerataan kompetensi teknologi informasi.

C. Pembatasan Masalah

Adapun dalam penelitian ini penulis memberikan batasan agar tetap berada dalam koridor yang seharusnya dan tidak melebar serta menghindari hal-hal yang tidak seharusnya dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian dan observasi dilakukan di SMP Negeri 1 Lemahabang.
2. Penelitian ini terfokus pada kualitas layanan administrasi.
3. Arah Penelitian ini terfokus pada kinerja tenaga kependidikan yang dibatasi pada seberapa besar pengaruhnya terhadap layanan administrasi.

D. Perumusan Masalah

Setelah menganalisa latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis menyimpulkan bahwa rumusan masalah yang tepat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja tenaga kependidikan dibagian tata usaha SMP Negeri 1 Lemahabang?
2. Bagaimana kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan di SMP Negeri 1 Lemahabang?
3. Seberapa besar pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan administrasi di SMP Negeri 1 Lemahabang?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini Adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja tenaga kependidikan di bagian tata usaha SMP Negeri 1 Lemahabang.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan administrasi tenaga kependidikan di SMP Negeri 1 Lemahabang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan administrasi di SMP Negeri 1 Lemahabang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diantisipasi untuk memberikan kontribusi positif serta memperkaya pengetahuan dan pemahaman dalam bidang pendidikan. Oleh karena itu, dapat diharapkan temuan dari penelitian ini bisa menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya terkait dengan kinerja tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan administrasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan perbaikan dalam kinerja tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan administrasi khususnya di SMP Negeri 1 Lemahabang.