BAB I

PENDAHALUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Administrasi pendidikan merupakan penerapan proses dan prinsip administrasi dalam bidang pendidikan agar tujuan-tujuan lembaga pendidikan tersebut dapat dicapai secara efektif dan efisien. Pelaksanaan pendidikan yang diselenggarakan jika didukung oleh administrasi yang baik, maka besar kemungkinan hasil yang dicapai untuk memenuhi kebutuhan kualitas dan kuantitas yang direncanakan atau yang telah ditentukan sebelumnya. Kegiatan administrasi di SMP Negeri 2 Rantau Pandan secara umum merupakan tanggung jawab kepala kepegawaian tata usaha, kegiatan ini meliputi berbagai bidang yaitu administrasi personalia, administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi human pendidikan dan administrasi supervisi. Tata usaha madrasah adalah salah satu yang menjadi pelaksana teknis yang dikelola tata usaha madrasah penting sebagai dasar pelayanan dan sumber pengambilan keputusan SMP Negeri 2 Rantau Pandan. Dalam arti luas, administrasi menyagkut kegiatan manajemen atau pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi untuk mewujudkan tujuan atau program organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pekerjaan administrasi merupakan pekerjaan operatif dan manajemen. Burhanuddin (2013).

Peran utama Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha, sebagai berikut: (1) melayani pekerjaan secara cepat dan tepat dalam menanggapi keberhasilan suatu organisasi, (2) menyajikan informasi bagi pimpinan di suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dengan tepat dalam memberikan suatu keputusan, (3) membantu kelancaran terhadap kemajuan pada suatu organisasi. Febrianti, (2014:41). Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa tenaga administrasi memiliki tugastugas yang berkaitan dengan pelayanan kepada orang banyak dilingkungan SMP Negeri 2 Rantau Pandan. Pelayanan dilakukan oleh individu atau kelompok secara langsung atau tidak langsung agar memenuhi keperluan dan memberikan hasil sesuai

harapan dengan kualitas pelayanan yang baik. Dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan adalah memberikan keputusan kepada orang yang dilayani, dengan kata lain kepuasan merupakan tujuan akhir dari pelayanan.

Pada hakikatnya tata usaha merupakan pekerjaan untuk pengendalian informasi yang didapatkan. Yang diungkap oleh J. Wajong dalam Saifudin dan Rahmad Syah Putra mengemukakan rangkaian tata usaha yang diperlukan pada setiap madrasah sebagai berikut: (1) menghimpun, (2) mencari data, (3) mengolah data, (4) mengganda data, (5) mengirim data, (6) menyimpan data. Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan menghimpun data yang baik, (2) mencari data yang lengkap, (3) mengolah data dengan efektif, (4) mengganda data yang sudah ada dan dilakukan penyempurnaan yang baik, (5) mengirim data semaksimal mungkin, (6) menyimpan data dengan rapih. Untuk melaksanakan semua aktifitas dalam memberikan pekerjaan untuk pegawai tata usaha membutuhkan peranan penting dari kepemimpinan kepala kepegawaian tata usaha dan mampu memotivasi para pegawainya untuk melakukan pekerjaan dari setiap bidang dengan baik.

Pelayanan biasanya dilihat dari penampilan pelayanan yang merupakan penilaian utama dengan melihat pekerjaan yang dilakukan dalam pelayanan tersebut. Pelayanan dinilai dapat memenuhi kebutuhan kepada orang yang dilayani, maka seorang pelayan wajib memenuhi standar kualitas pelayanan dengan melakukan pelayanan yang terbaik. Yaitu melakukan pekerjaan selesai sesuai dengan waktu yang sudah disepakati, pekerjaan yang dilakukan dengan teliti, memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan memberikan bentuk kepercayaan. konsep Zeithalm, Parsuraman dan Berty dalam rahman Mulyawan, (2016:230) sebagai berikut: (1) Tangible, (2) reliabilitas, (3) Responsiveness, (4) Assurance, (5) Empathy. Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan administratif yang baik merupakan pelayanan yang diberikan kepada anggota organisasi dengan adanya tangible, reliabilitas kehandalan, daya tanggap yang baik, jaminan yang pasti dan empati. Untuk

melaksanakan semua aktivitas dalam memberikan pelayanan membutuhkan adanya peranan yang mempengaruhi efektifitas dalam pencapaian suatu tujuan yaitu seorang pemimpin (kepala tata usaha) yang mampu memberikan pengarahan kepada bawahannya (tenaga kependidikan) dalam menjalankan tugasnya. Pada prakteknya diungkap oleh Febrianti, (2014:831) pemberian pelayanan bukan merupakan hal yang mudah namun perlu adanya suatu arahan dari kepemimpinan agar pelayanan dapat mempermudah dalam prosesnya. Menurut Kusrihandayani, (2017:20) ada faktor yang menyebabkan menurun pelayanan seorang karyawan yaitu tidak adanya contoh yang bisa digunakan sebagai acuan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Dubrin dalam Rahman, (2018:83). pemimpin mampu untuk memberikan daya kreatifitas tinggi sehingga mampu memotivasi semangat dalam bekerja, namun pemimpin dalam perannya sangat penting terhadap para bawahannya atau tenaga kerjanya yang tidak boleh mengabaikan dan pemimpin mampu bersikap tegas untuk dapat memberikan arahan sehingga mampu merubah pemikiran bawahannya.

Berdasarkan Obsevasi awal di SMP 2 Rantau Pandan ditemukan beberapa permasalahan yaitu: pegawai tata usaha terlihat kurang agresif , masih kurang dalam memeberikan pelayanan peserta didik, dan masih kurang optimal untuk menerapkan fungsi manajemen, sehingga masih ada permasalahan seperti dalam pelayanan ditata usaha yaitu surat menyurat, dan tempat untuk pengarsipan berkas – berkas masih belum tertata dengan rapi, dikarenakan kurangnya tenaga administrasi dan sarana prasarana administrasi di SMP Negeri 2 Rantau Pandan. Berkaitan dengan hal tersebut dapat dikatakan bahwasanya kurangnya tenaga administrasi dan sarana prasarana. Tetapi dalam hal ini tugas tersebut tetap dijalankan secara professional.

Uraian fenomena hasil observasi di atas, penelitian dilakukan kepada pegawai tata usaha dengan pelayanan administrasi pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan. Dengan uraian pada latar belakang masalah diatas, peneliti berkeinginan untuk melanjutkan melalui

penelitian kualitatif dengan judul Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan, peneliti berharap akan memperoleh data-data.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan ?
2. Apa upaya Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan ?
3. Apa kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan
2. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan.

3. Untuk mengetahui kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bersifat Teoritis :
 - a. Bagi Pembaca, untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.
 - a. Bagi sekolah, penelitian ini digunakan untuk memberikan sumbangsih pada sekolah untuk lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau peserta didik.

2. Bersifat Praktis :
 - a. Penelitian ini merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan berpikir penulis melalui penelitian ini dan dapat menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama masa kuliah di Program Studi Administrasi Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Univesitas Jambi.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan sekaligus evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.