

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan menjadi salah satu wadah dalam proses menuntut ilmu yang menjadikan manusia agar mampu melakukan perkembangan diri, menyesuaikan diri melalui keterampilan membaca, dan menambah kreativitas dalam bidang formal maupun nonformal. Selain itu, pendidikan menjadi faktor penting dalam mewujudkan harapan serta ketercapaian yang diinginkan oleh individu serta membentuk perilaku yang baik, berakhlak mulia, dan membentuk perilaku toleransi antara satu dengan yang lainnya. Di dalam dunia pendidikan, kata sekolah sudah tidak asing lagi didengar oleh masyarakat. Sekolah juga menjadi bagian dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai peran untuk menghasilkan generasi menjadi lebih maju, meningkatkan kualitas manusia, mengembangkan potensi diri dan mampu memberikan kontribusi dalam kemajuan bangsa (Ajriani, dkk. 2022).

Sekolah merupakan suatu lembaga yang didalamnya terdiri atas kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, siswa, dan komponen lainnya yang mendukung proses belajar demi tercapainya proses pembelajaran yang dilakukan (Leona, dkk. 2021). Kepala sekolah memiliki peran sebagai pemimpin dalam pengaturan program pembelajaran yang ada di sekolah. Peran pemimpin didalam suatu lembaga pendidikan sangat berarti dalam memastikan ketercapaian pendidikan yang baik, dan memastikan suatu proses program yang dilaksanakan

apakah dapat tercapai atau tidak dalam tujuan pembelajaran. Keberhasilan didalam organisasi pendidikan tidak akan tercapai jika suatu lembaga pendidikan tidak memiliki seorang pemimpin. Maka dari itu, kepala sekolah dalam kepemimpinan disekolah memiliki peran yang begitu penting. Adapun peran guru didalam sekolah adalah memberikan pembelajaran kepada siswa. Dan disisi lainnya pelanggan utama dari suatu lembaga pendidikan, biasanya disebut dengan peserta didik/siswa.

Tenaga kependidikan adalah orang yang diberi tanggung jawab dalam melakukan pelayanan di sekolah dalam hal mengurus kesiswaan, kurikulum, sarana dan prasarana, pustakawan, kearsipan, dan lainnya. Tanggung jawab tersebut diberikan berupaya untuk membantu kepala sekolah dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan pada suatu lembaga di sekolah (Leona, dkk. 2021). Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan pasal 1 ayat 1 yang mengemukakan bahwasanya bagian dari komponen sekolah yang harus dimiliki untuk mencapai kriteria lembaga pendidikan adalah minimal dengan syarat salah satunya adalah memiliki tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan yang dimaksud dalam Peraturan Pemerintah RI tersebut diantaranya yaitu tenaga administrasi (Somawijaya, dkk. 2021). Maka, dapat dikatakan bahwa tenaga administrasi sekolah menjadi aspek yang tidak kalah pentingnya dalam mewujudkan keberhasilan sebuah lembaga pendidikan yaitu terlaksananya segala kegiatan organisasi sekolah secara efektif dan efisien.

Peningkatan kualitas pendidikan dapat dikatakan bahwa mutu pendidikan yang baik akan memperoleh pelayanan yang baik pula. Tenaga administrasi sekolah menjadi bagian dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlibat dalam meningkatnya kualitas layanan sekolah. Maka dari itu, setiap lembaga pendidikan diharapkan memiliki tenaga administrasi yang berpotensi dan tercapainya standar kualifikasi serta memiliki kompetensi yang diperlukan oleh sekolah (Maulana, dkk. 2021). Seseorang yang mengelola, mengawasi, dalam hal tenaga keadministrasian di sekolah biasanya sering disebut dengan kepala tata usaha. Pendukung dalam hal mengelola administrasi, baik dalam pengembangan maupun pengawasan yang baik dapat dimulai dari bagaimana kompetensi manajerial kepala tata usaha dalam melakukan peningkatan kualitas layanan di suatu lembaga sekolah. Sedangkan tenaga administrasi merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berupaya membantu pekerjaan kepala tata usaha dan kepala sekolah pada segala aktivitas yang berhubungan dengan administrasi yaitu pencatatan, tulis menulis, pengelolaan, melayani dan lainnya guna berjalannya proses pendidikan di sekolah (Bawaihi, dkk. 2022).

Kepala tata usaha mempunyai peran penting dalam kelangsungan struktur, administrasi dan organisasi kegiatan yang berkaitan dengan manajemen sekolah. Kepala tata usaha juga sama halnya seperti kepala sekolah yang harus memiliki jiwa kepemimpinan. Namun, untuk membedakannya yaitu terletak pada tugas dan tanggung jawab atas peran masing-masing, membantu operasional berjalan tertib, terkendali, lancar, dan untuk mendapatkan hasil yang positif. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun

2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa kepala tenaga administrasi mempunyai beberapa jenis kompetensi yang seharusnya diterapkan yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknik, dan kompetensi manajerial.

Berdasarkan penelitian oleh Nurussalami (2020) menyatakan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha yang tergolong terlaksana dengan baik dan lebih menonjol dibandingkan yang lainnya adalah kompetensi teknik, sedangkan kompetensi yang tergolong kurang maksimal adalah kompetensi manajerial. Hal sejalan dengan penelitian oleh Somawijaya (2021) yang mengemukakan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha yang tergolong terlaksana dengan baik dan lebih menonjol adalah kompetensi sosial, sedangkan kompetensi yang tergolong kurang maksimal adalah kompetensi manajerial. Kompetensi manajerial salah satu proses perencanaan dalam membantu mengkoordinasikan, mengakomodasi, memberi arahan serta menciptakan hubungan kerja dan menciptakan rasa tanggung jawab untuk dimiliki oleh tenaga administrasi. Jika petugas tidak mempunyai sikap tersebut maka pelayanan tidak akan optimal dan tidak berjalan dengan baik yang dapat menimbulkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan terhadap peserta didik (Bawaihi, dkk. 2022). Bentuk pelayanan jasa pendidikan diperuntukkan untuk peserta didik yang mengikuti pendaftaran di sekolah dari jenjang satu ke jenjang yang lebih tinggi. Tanpa adanya tenaga administrasi, hal ini akan memperngaruhi kelancaran perkembangan organisasi pendidikan dan mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan.

SMA Negeri 10 Muaro Jambi atau biasa disebut dengan *smanten* adalah lembaga pendidikan formal dan menjadi salah satu lembaga pendidikan tingkat menengah atas di kabupaten muaro jambi, yang berlokasi di Jl. Lintas Sumatera Jl. Petaling Rt.14, Desa Kebun IX, Kec. Sungai Gelam, Kab. Muaro Jambi. Berdasarkan observasi awal yang dikunjungi oleh peneliti didapatkan informasi bahwa SMA Negeri 10 Muaro Jambi dipimpin oleh Delnedi Ziswan dengan jumlah 42 guru, 12 tenaga kependidikan dan 749 peserta didik.

Dari hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti pada hari Rabu, 24 Januari 2024 bersama kepala tata usaha SMA Negeri 10 Muaro Jambi. Uraian wawancara mengatakan:

“Kepala tata usaha diibaratkan ibu rumah tangga yang mendukung secara administrasi dan tenaga lainnya serta pembagian tugas-tugas seperti staff tata usaha, satpam, ataupun petugas kebersihan. Sedangkan kepala sekolah berperan penting dalam mengayomi guru-guru secara keseluruhan mengenai akademiknya. Dikarenakan banyaknya cakupan dari tugas kepala tata usaha yang berhubungan dengan perencanaan dan pengelolaan tentang pembagian tugas administrasi. Namun, terkendala kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melaksanakan tugas-tugas keadministrasian, hal ini membuat pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh bagian masing-masing menjadi *double*.”

Jika dilihat berdasarkan Peraturan Kementrian Pendidikan Nasional No. 19 Tahun 2005 Pasal 35 Ayat (1) dapat dikatakan bahwa sekolah SMA Negeri 10 Muaro Jambi sudah memiliki kriteria pelayanan administrasi yang cukup baik diantaranya adanya susunan struktur organisasi sekolah yang terdiri dari kepala sekolah, kepala tata usaha, tenaga administrasi, kepala laboratorium, kepala perpustakaan, penjaga sekolah serta petugas kebersihan. Akan tetapi walaupun pelayanan di SMA Negeri 10 Muaro Jambi sudah tergolong cukup

baik, tentunya peningkatan dan ketercapaian untuk menuju pelayanan menjadi lebih baik lagi tetap diutamakan pada setiap sekolah.

Dilihat berdasarkan wawancara bersama kepala tata usaha yang menyatakan bahwa sekolah masih kekurangan dalam Sumber Daya Manusia (SDM) sehingga perlu totalitas dalam pengerjaannya dan membuat pekerjaan yang seharusnya hanya fokus dalam satu bidang, namun menjadi *double*. Selain hal tersebut, dalam kenyataannya pelayanan di SMA Negeri 10 Muaro Jambi juga masih ditemukan terdapat permasalahan diantaranya kurangnya kesadaran siswa untuk memperbaiki data sehingga pada saat diakhir kelulusan ada perubahan data pada nama atau tanggal lahir hal ini bisa menyebabkan dua kali pencetakan raport atau ijazah, kemudian masih terdapatnya beberapa siswa yang masih tidak berani untuk bertemu dalam menyampaikan keluhannya terhadap data dalam artian komunikasi yang dibangun antara siswa dan staf tata usaha belum maksimal, dan belum adanya penyampaian informasi berupa papan informasi tertulis seperti benner tutorial untuk menyampaikan keluhan siswa sehingga siswa dapat melihat bagaimana ia bisa mengadu atau menyelesaikan permasalahannya terkait dengan data dapodik atau yang lainnya yang berhubungan dengan data kesiswaan.

Atas dasar fenomena tersebut, peneliti melakukan penelitian yang terkait dengan mengangkat judul “**Analisis Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di SMA Negeri 10 Muaro Jambi.**”, bagaimana ia bisa mengimplementasikan kompetensi manajerial dalam meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan

yang ia pimpin agar dapat meningkatkan kualitas layanan mutu pendidikan menjadi lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikaji oleh peneliti, maka rumusan masalah penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana kompetensi manajerial kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan di SMAN 10 Muaro Jambi?
- 1.2.2 Apa saja kendala yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan di SMAN 10 Muaro Jambi?
- 1.2.3 Bagaimana upaya kepala tata usaha dalam mengatasi kendala-kendala untuk meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan di SMAN 10 Muaro Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana kompetensi manajerial kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan di SMAN 10 Muaro Jambi.
- 1.3.2 Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan di SMAN 10 Muaro Jambi.
- 1.3.3 Untuk mengetahui bagaimana upaya kepala tata usaha dalam mengatasi kendala-kendala untuk meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan di SMAN 10 Muaro Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat untuk khalayak, secara:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Berharap mampu untuk menambah pengembangan ilmu terhadap penelitian yang akan dilakukan, kemudian juga berguna sebagai referensi, dan memperluas jangkauan wawasan tentang menganalisis aspek yang berhubungan dengan kompetensi manajerial kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan, serta bermanfaat untuk tenaga kependidikan yang dimana dengan adanya kolaborasi antara peneliti, kepala sekolah, dan kepala tata usaha untuk menyelesaikan masalah apabila ditemui pada saat terjun ke lapangan, dan menjadi kajian teori lebih lanjut untuk para ahli selanjutnya terutama dalam dunia pendidikan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Terhadap Sekolah, berdasarkan analisis dalam mencapai tujuan penelitian yang akan dilakukan, maka diharapkan penelitian ini bisa membawa masukan serta memberi informasi terbaru terkait kualitas pelayanan administrasi di SMAN 10 Muaro Jambi.
2. Terhadap Kepala Tata Usaha, sebagai sumber informasi untuk menganalisis pentingnya peran daripada kompetensi manajerial kepala tata usaha sebagai kepemimpinan dalam perannya sebagai seorang pemimpin dalam ruang lingkup keadministrasian di SMAN 10 Muaro Jambi.
3. Terhadap Tenaga Kependidikan, sebagai masukan, pencapaian evaluasi, serta informasi terbaru untuk tenaga kependidikan agar lebih meningkatkan

kualitas kinerja serta adanya pengawasan, pelatihan kontrol pada keadministrasian agar menjadi lebih baik lagi dalam bidang kesiswaan.

4. Terhadap Peneliti, sebagai tambahan wawasan, pengalaman, dan keterbaruan informasi peneliti tentang bagaimana kompetensi manajerial kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan, dengan harapan lainnya yaitu berguna untuk sekolah, masyarakat luas dan saling bertukar pikiran dalam mencapai pendidikan yang lebih baik untuk kedepannya, terutama di SMAN 10 Muaro Jambi.