

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu sekolah/lembaga tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada pada lingkungannya, khususnya bagi pegawai tata usaha yang harus menunjukkan kinerja yang lebih dengan memberikan suatu pelayanan yang baik. Peran pegawai kependidikan yang disebutkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat 5 menjelaskan bahwa “Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan kependidikan”. Dalam hal ini tata usaha merupakan pegawai pendidikan dimana kinerja tata usaha adalah unsur utama yang menangani pekerjaan operatif dengan guru, peserta didik maupun sekolah.

Mangkunegara mengemukakan bahwa: ”Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”, (Etik & Hanifah, 2022). Menurut Mangkunegara dalam (Yolanda *et al.*, 2022), kinerja adalah kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Sedangkan menurut (Sudarma, 2012), kinerja

pegawai merupakan tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Tata usaha memegang peran penting dalam memastikan proses administrasi berjalan efisien, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. (Safitri, 2020), mendefinisikan bahwa tata usaha melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan.

Namun pada saat ini kinerja pegawai tidak sesuai pada keterangan yang ada. Hal ini dapat dilihat dari beberapa contoh antara lain 1) kurang respon terhadap kebutuhan siswa, 2) tidak menimbulkan rasa nyaman pada saat berinteraksi, dan 3) tidak ramah dalam pelayanan dan tidak menimbulkan rasa kepuasan. Pegawai tata usaha terhadap siswa merupakan memberikan pelayanan yang responsif, ramah, nyaman, dan mampu memenuhi kebutuhan siswa secara profesional untuk mendukung kualitas pelayanan yang didapatkan dan kepuasan mereka dalam proses pendidikan.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyediaan jasa merupakan sesuatu yang memang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya. Keunggulan suatu jasa adalah tergantung dari keunikan dan kualitas yang selalu diperhatikan oleh jasa itu tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan siswa. Kualitas dalam pelayanan sangatlah penting dalam menunjang siswa agar mendapatkan kepuasan dalam dirinya atas pelayanan yang diberikan.

Menurut (Widya *et al.*, 2023), kunci dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi kualitas pelayanan terhadap kebutuhan siswa. Kualitas pelayanan diibaratkan sebagai ujung tombak terhadap suatu layanan yang diberikan ke siswa. Menurut (Safitri, 2020), pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan mencakup berbagai bagian, salah satunya adalah Tata Usaha. Tata Usaha merupakan administrasi, penyelenggara urusan tulis menulis dalam lembaga/instansi.

Menurut (Darmayadi *et al.*, 2023), kepuasan dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan. Kepuasan adalah perasaan senang dan lega yang muncul setelah mencapai tujuan atau mendapatkan sesuatu yang diinginkan. Ini adalah emosi positif yang terkait dengan perasaan terpenuhi, puas, dan bahagia. Kepuasan siswa sangat penting karena dapat meningkatkan prestasi belajar, motivasi belajar, dan kesejahteraan siswa secara keseluruhan.

SMA Negeri 1 Muaro Jambi yang beralamat di lakosi Jln. Lintas Jambi – Muara Bulian KM. 20 Kel. Pijoan Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi ini yang memiliki jumlah siswa sebanyak 1016 siswa.

Berdasarkan berbagai uraian penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat unsur yang belum sesuai antara teori dan fakta yang terjadi di lapangan, sehingga memunculkan adanya satu permasalahan yang perlu diidentifikasi karena mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi. Pegawai tata usaha memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan melalui

pengelolaan administrasi dan kegiatan operasional lainnya di sekolah. Kinerja pegawai tata usaha yang baik, ditandai dengan pelayanan yang responsif, ramah, nyaman, dan profesional, akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan yang diberikan kepada siswa. Maka peningkatan kinerja pegawai tata usaha penting untuk mendukung terciptanya layanan pendidikan yang bermutu, kondusif, dan kompetitif sesuai dengan kebutuhan siswa.

Pada obsevasi awal melalui wawancara terhadap siswa SMA Negeri 1 Muaro Jambi, salah satu siswa kelas XII mengatakan “masih kurangnya mendapatkan kualitas pelayanan yang baik seperti tidak hangatnya pada saat siswa meminta tolong kepada pegawai tata usaha dan sedikitnya rasa puas yang dirasakan siswa seperti, waktu yang cukup lama pada saat siswa membutuhkan sesuatu” maka dari itu terlihat bahwa kinerja pegawai tata usaha masih belum terlihat baik.

Pada saat peneliti mengamati lingkungan pegawai tata usaha terlihat kinerja yang kurang baik sehingga masih terlihat kualitas pelayanan dan kepuasan yang diberikan tidak sesuai yang diinginkan. Oleh sebab itu, maka peneliti tertarik mengetahui lebih jauh melalui penelitian yang akan dilakukan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha terhadap tingkat kepuasan siswa, serta untuk mengetahui bagaimana faktor tersebut memengaruhi kinerja pegawai tata usaha di sekolah tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang berhubungan dengan kinerja pelayanan tata usaha terhadap kepuasan siswa di SMA Negeri 1 Muaro Jambi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi sebagai berikut:

1. Masih ditemukan kurangnya kualitas pelayanan atau kurang ramah yang diberikan oleh pegawai tata usaha.
2. Kepuasan yang diberikan akan sangat berpengaruh untuk rasa nyamannya siswa terhadap pegawai tata usaha. Masih terdapat siswa yang merasa tidak nyaman dengan pegawai tata usaha.
3. Kinerja pelayanan sangat berpengaruh untuk menimbulkan rasa kenyamanan hingga terdapat rasa puas akan pelayanan dari pegawai tata usaha.

1.3 Pembatasan Masalah

Terdapat banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha. Akan tetapi adanya pembatasan masalah yang ada pada peneliti baik dari segi waktu dan tenaga maka tidak memungkinkan peneliti untuk mengkaji semua aspek dalam penelitian ini, maka dari itu berdasarkan identifikasi masalah tersebut peneliti memfokuskan penelitian ini agar tidak keluar dari permasalahan, maka peneliti membatasi pada lingkup kualitas pelayanan dan kepuasan siswa terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan siswa terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan siswa terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan siswa terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan siswa secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Muaro Jambi.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi pembaca secara umum, serta bagi peneliti secara khusus terhadap

manajemen pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan siswa, dan kinerja pegawai tata usaha. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi tambahan bagi pengembangan teori tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan dan kinerja dalam konteks pendidikan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memperkaya literature yang berkaitan dengan pentingnya profesionalisme tenaga kependidikan dalam mendukung keberhasilan system pendidikan nasional.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi penting bagi kepala sekolah untuk mengevaluasi dan meningkatkan efesiensi pelayanan administrasi, memberikan wawasan bagi pegawai tata usaha untuk meningkatkan profesionalisme, serta menciptakan pengalaman belajar yang lebih kondusif bagi siswa melalui pelayanan yang lebih baik. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan pendidikan dan memberikan data empiris bagi penelitian lanjutan terkait kualitas pelayanan dan kinerja pegawai tata usaha.