

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kinerja tata usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu sebuah sekolah. Tetapi kenyataannya upaya Meningkatkan mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah masih kurang mendapat perhatian. Selama ini, Meningkatkan kualitas pendidikan hanya menyoroti pada permasalahan guru, Meningkatkan kinerja kepala sekolah serta kurikulum siswa yang senantiasa berubah-ubah. Jarang kita jumpai seorang pegawai tata usaha mendapatkan pelatihan-pelatihan, diklat, maupun seminar. ¹

Sekolah sebagai suatu sistem terdiri dari berbagai komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Bila ada satu komponen saja yang terganggu maka bukan tidak mungkin sistem tersebut juga akan turut terganggu. Dalam realitanya memang tidak jarang sistem sebuah sekolah menjadi bermasalah karena faktor mutu dan kinerja pegawai tata usaha yang masih rendah. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Alphabeta Nazar, S.Pd mengatakan bahwa mutu dan kinerja pegawai tata usaha masih rendah, antara lain: 1) Masih banyak pegawai tata usaha yang belum atau bahkan memiliki

¹ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah, Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam Vol. 7 No. 1, Juni 2017* Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, P-ISSN: 2086-618 E-ISSN: 2580-2453 hal 127

kemampuan, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas mereka dengan menampilkan yang baik dan memuaskan.

Semua itu dapat terlihat dari : Masih banyak pegawai tata usaha yang belum bisa mengoperasikan komputer dengan baik untuk urusan administrasi tata usaha sekolah, padahal hampir semua urusan administrasi sekolah sekarang menggunakan komputer. Kemudian Pekerjaan tata usaha sekolah yang masih tidak teratur, seperti pengarsipan surat yang tidak rapi, data-data sekolah yang tidak lengkap maupun data yang tidak ada. 2) Masih rendahnya disiplin, loyalitas dan tanggung jawab pegawai tata usaha dalam merencanakan dan melaksanakan tugas-tugas mereka sebagai pegawai tata usaha sekolah. 3) Masih belum tercerminnya pelayanan prima yang diberikan pegawai tata usaha kepada siswa, orang tua dan masyarakat. 4) Masih belum nampaknya kecerdasan emosional, spiritual, dan bahkan juga kecerdasan intelektual pegawai tata usaha dalam memecahkan berbagai permasalahan serta dalam berinteraksi di lingkungan.²

Kedudukan pegawai tata usaha di lembaga pendidikan sangat penting. Hal tersebut telah diatur dalam Undang Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) pada bab XI pasal 39 ayat 1 yang berbunyi tenaga kependidikan bertugas melaksanakan

² Hasil Observasi dengan Kepala Sekolah SMP N 6 Padang Panjang pada hari Jumat tanggal 4 November 2022 di SMPN 6 Padang Panjang

administrasi, pengelolaan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada suatu pendidikan.³

Peran pegawai tata usaha pada sistem pengelolaan sekolah sekarang ini semakin penting. Pada masa lalu pegawai tata usaha hanya berperan sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana-prasarana, dan administrasi keuangan. Tetapi seiring dengan adanya penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) membawa implikasi pada berkembangnya pengambilan keputusan bersama sebagai pusat pergerakan pengelolaan sekolah, maka pegawai tata usaha idealnya menjadi tim pengelola data sebagai bahan pengambilan keputusan. Pegawai tata usaha berperan penting setidaknya dalam dua hal. Pertama, dalam menentukan mutu kebijakan sekolah. Semakin tepat data yang diberikan oleh tata usaha maka makin tinggi mutu kepuasan. Kedua, peran dalam menentukan mutu layanan sekolah sebagai publik relation sekolah. Dengan demikian peran tata usaha sekolah sebagai salah satu sumber informasi sekolah menjadi semakin strategis.

Penerapan standar yang saat ini menjadi fokus utama seluruh negara dalam meningkatkan mutu pendidikan telah menempatkan data sebagai energi utama penggerak sekolah. Data hasil evaluasi menjadi landasan pengembangan kebijakan sekolah, data juga menjadi dasar pertimbangan

³ Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) pada bab XI pasal 39 ayat 1

untuk menentukan target pencapaian. Atas dasar data hasil evaluasi sekolah menentukan strategi Meningkatkan mutu. Dalam fungsi ini sekolah memerlukan peran tata usaha yang handal sebagai tim yang memastikan bahwa data untuk kebutuhan pengembangan tersedia Pegawai tata usaha juga berperan aktif dalam memberikan layanan kepada seluruh pihak yang berkepentingan terutama dalam hal layanan administrasi.

Dalam hal ini kantor tata usaha telah berubah menjadi pusat pelayanan publik. Dengan demikian pegawai tata usaha juga dituntut agar dapat memberikan layanan yang bermutu untuk menunjang segala kelancaran aktivitas sekolah, karena tiap hal yang tampak di ruang tata usaha menjadi bagian pencitraan sekolah.

Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan. Sejalan dengan tujuan tata usaha adalah meningkatkan kinerja dan layanan yang cepat dan akurat agar dapat melayani kebutuhan-kebutuhan warga sekolah pada khususnya serta dunia pendidikan pada umumnya.⁴

⁴ Hadari, Nawawi. 2013. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama. Hal 7

Untuk menciptakan pegawai tata usaha yang berkompeten maka harus terus diupayakan pembinaan dan penyelenggaraan program-program guna mendukung tercapainya Meningkatkan kinerja pegawai tata usaha. Kurang optimalnya layanan administrasi di sekolah dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satu faktor yang cukup penting adalah kinerja pegawai tata usaha.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui “**Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 6 Padang Panjang**”.

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 6 Padang Panjang?
2. Apa Saja Kendala Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 6 Padang Panjang?
3. Apa Upaya yang dilakukan untuk mengatasi Kendala Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 6 Padang Panjang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 6 Padang Panjang
2. Untuk Mengetahui Apa Saja Kendala Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 6 Padang Panjang
3. Untuk Mengetahui Upaya yang dilakukan untuk mengatasi Kendala Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 6 Padang Panjang

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan akademis dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMPN 6 Padang Panjang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi Penulis dapat memberikan input dan menambah pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 6 Padang Panjang.
2. Bagi instansi terkait dapat memberi masukan serta acuan Kepada pemimpin dalam Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 6 Padang Panjang

3. Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengetahuan tentang perlunya Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di SMPN 6 Padang Panjang
4. Bagi pembaca penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar atau referensi dalam melakukan penelitian sejenis.

1.5. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fatahuroji dengan Judul Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMPN 2 Tanjung. Untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah/madrasah. Pada hakikatnya kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan. Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, karena sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah. Akan tetapi staf tata usaha masih belum cukup baik melayani administrasi ketatausahaan. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMP negeri 2 tanjung dengan focus penelitian yaitu gambaran kinerja pegawai tata usaha di SMP negeri 2 tanjung dan factor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha

dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMP negeri 2 tanjung dengan metode penelitian metode penelitian yang digunakan bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMP negeri 2 tanjung bahwa gambaran kinerja pegawai tata usaha yaitu mampu melaksanakan kegiatan administrasi, SDM yang masih kurang memahami tupoksi masing-masing kerja yang banyak, selalu mendukung program sekolah, menerapkan kerja sama, pegawai masih membutuhkan pembinaan dari atasan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha yaitu beban kerja yang berlebihan, kondisi internet sekolah yang tidak stabil, pegawai yang masih masing, pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu yang tidak lama, fasilitas sarana dan prasarana yang tidak mendukung, ruangan kerja yang panas, dan kekurangan tenaga ahli teknologi dan informasi.⁵

2. Penelitian Alfrida Astuti dengan judul Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Administrasi. Agar bisa memiliki Pegawai tata usaha yang handal, maka sekolah tersebut harus melakukan berbagai upaya dan strategi dalam mengelola dan mengembangkan Kinerja Pegawai tata usaha semaksimal mungkin. Namun berdasarkan studi pendahuluan yang penulis lakukan di SMA Negeri 1 Sawa Kabupaten Konawe Utara, ditemukan gejala-gejala dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi

⁵ Fatahuroji. 2021. Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMPN 2 Tanjung. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Muhammadiyah Mataram.

sekolah sebagai berikut: (1) ada beberapa pegawai tata usaha belum paham dalam mengoperasikan komputer, sehingga banyak pekerjaan-pekerjaan yang terkait dengan penguasaan komputer tidak bisa diselesaikan secara tepat; (2) ada beberapa pegawai tata usaha belum bisa mempersiapkan dan mengolah proses dalam surat menyurat; (3) ada sebagian pegawai tata usaha belum paham dalam mengurus bagaimana penyimpanan, pemeliharaan dan pengawetan arsip. Dengan demikian tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja pegawai tata usaha pada SMA Negeri 1 Sawa Kabupaten Konawe Utara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, tata usaha, guru dan siswa. Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, teknik dan triangulasi waktu. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah seleksi data, klasifikasi data dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah: (1) pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha masih belum maksimal karena kurang terampil sehingga membutuhkan bantuan guru, pegawai juga kurang cekatan ketika memberikan laporan serta kurang potensial, (2) pegawai tata usaha masih kesulitan ketika memberikan pelayanan administrasi disebabkan

rendahnya keterampilan dalam mengoperasikan teknologi informasi sebagai penunjang untuk memberikan pelayanan administrasi di sekolah.⁶

⁶ Alfrida Astuti. 2022. Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Administrasi. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Vol. 3 No. 1 Januari 2022

TABEL I.1
MATRIK PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN

NO	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Fatahuroji	2021	Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMPN 2 Tanjung.	Gambaran kinerja pegawai tata usaha yaitu mampu melaksanakan kegiatan administrasi, SDM yang masih kurang memahami tupoksi masing-masing kerja yang banyak, selalu mendukung program sekolah, menerapkan kerja sama, pegawai masih membutuhkan pembinaan dari atasan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha yaitu beban kerja yang berlebihan, kondisi internet sekolah yang tidak stabil, pegawai yang masih masing, pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu yang tidak lama, fasilitas sarana dan prasarana yang tidak mendukung, ruangan kerja yang panas, dan kekurangan tenaga ahli teknologi dan informasi.	Sama-sama membahas tentang Pegawai Tata Usaha dalam Melaksanakan Tugasnya sehingga kinerja dapat terlihat seperti apa kinerja dari tata usaha ini kemudian dengan metodologi penelitian yang sama.	Dalam penelitian Fatahuroji lebih kepada kinerja pegawai tata usaha untuk meningkatkan layanan sementara peneliti dalam penelitian hanya terfokus pada bagaimana kinerja pegawai tata usaha di SMP 6 Padang Panjang

2	Alfrida Astuti	2022	Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Administrasi.	Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja pegawai tata usaha pada SMA Negeri 1 Sawa Kabupaten Konawe Utara.	Sama-sama membahas tentang Pegawai Tata Usaha, metode yang digunapun sama yakni menggunakan metode deskriptif kualitatif	Lokasi yang berbeda dan terfokus pada Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha kemudian tujuannya juga berbeda peneliti dalam meneliti ini memiliki tujuan yakni bagaimana kinerja pegawai tata usaha untuk meningkatkan kinerja itu sendiri di SMPN 6 Padang Panjang, kendala apa yang menjadi hambatannya dan upaya apa untuk mengatasi kendala tersebut.
---	----------------	------	---	---	--	--

