

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Pendidikan, tenaga kependidikan adalah salah satu elemen sekolah yang harus memenuhi standar minimal. Menurut PP RI, tenaga kependidikan yang dimaksud termasuk tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah pelayanan yang bertugas membantu pencapaian tujuan sekolah.

Menurut Syaiban (2014) kualitas merupakan suatu konsep yang bersifat relatif bukan mutlak dan mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan seluruh pemangku kepentingan. Kualitas selalu dinamis dan didasarkan pada kebutuhan pemangku kepentingan atau pelanggan terhadap kualitas ini. Menurut Rahmayanti (2010) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Purwanto (2015) administrasi dapat diartikan suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi adalah memberikan

pelayanan yang baik kepada unit usaha yang ada di dalam organisasi maupun kepada pihak luar organisasi. Menurut Farida Jasfar (2005) indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu bukti fisik, keandalan/*reliability*, daya tanggap, jaminan dan empati. Dengan pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Semakin baik pelayanan yang diberikan suatu organisasi maka akan semakin berdampak positif terhadap kemajuan organisasi itu sendiri (Hasibuan,2005).

Hal ini terlihat pada QS Ali Imran ayat 159 yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَآتَفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ
إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : *“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”* (Kementerian Agama RI, 2019).

Terdapat pula pada surat Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan)*

terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji” (Kementerian Agama RI, 2019).

Dari ayat di atas, dapat kita tarik kesimpulan yaitu konsep Islam mengajarkan bahwa ketika kita memberikan jasa dari usaha yang kita jalankan, baik berupa barang atau jasa, jangan memberikan kualitas yang lebih rendah atau buruk kepada orang lain. Karena dengan pelayanan yang baik maka pelanggan akan memperoleh kepuasan atas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapannya.

Menurut UU No. 13/2003 pasal 1 ayat 10 tentang ketenagakerjaan, “kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan”. Untuk menyelesaikan pekerjaan yang sedemikian kompleks dan banyak aspeknya, diperlukan individu yang cakap dan memiliki pemahaman yang luas tentang cara sekolah dijalankan, tujuan dan bagaimana setiap komponen berinteraksi satu sama lain. Sekolah akan sulit mencapai tujuan pendidikan pengajarannya jika tidak ada administrasi dan kepemimpinan yang baik.

Oleh karena itu, Peraturan Menteri Pendidikan Nasional mengatur tenaga administrasi, yang menyatakan: Menurut PERMENDIKNAS No 24 tahun 2008 tentang tenaga administrasi sekolah, pasal 3 menyatakan bahwa

"Penyelenggaraan sekolah/madrasah wajib menerapkan standar tenaga administrasi sekolah/madrasah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini, selambat-lambatnya 5 tahun setelah peraturan menteri ini ditetapkan".

Berdasarkan hasil penelitian Masripa (2020), kompetensi kepala tata usaha menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas

pelayanan administrasi. Menurut PERMENDIKNAS No 24 tahun 2008 Tenaga administrasi sekolah/madrasah di samping memenuhi standar kualifikasi juga diperlukan kompetensi untuk mengimbangi kualifikasi yang telah dimilikinya. Standar kualifikasi yang harus dipenuhi meliputi kualifikasi pendidikan dan sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah (khusus bagi kepala administrasi tenaga administrasi sekolah/madrasah). Sedangkan standar kompetensi meliputi: kepribadian, sosial, teknis dan manajerial (khusus untuk kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah).

Kompetensi manajerial merupakan kompetensi yang harus dimiliki seseorang untuk mendayagunakan sumber daya suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Kompetensi manajerial bersifat praktis operasional untuk menggerakkan sumber daya organisasi supaya berdaya guna dan berhasil guna. Kompetensi ini lebih dikhususkan untuk kepala tata usaha. Sebagai kepala tata usaha membutuhkan kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaannya, seperti kepemimpinan, keteladanan, kredibilitas, dan loyalitas sebagai kepala tata usaha.

Standar kualifikasi dan kompetensi manajerial yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tanggal 11 Juni 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Madrasah harus dipenuhi karena keberadaannya juga sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan. Selain memenuhi standar kualifikasi, tenaga administrasi madrasah harus memiliki kemampuan untuk mengimbangi kompetensi yang telah mereka miliki. Standar ini dimaksudkan untuk mengimbangi pelayanan

yang diberikan oleh komponen lain di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam melayani fungsi pembelajaran dan dalam pekerjaan administrasi sekolah. Ini berarti bahwa pada tahun 2013, setiap karyawan administrasi sekolah atau madrasah harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh peraturan.

Menurut Tartini dan Zulkifli (2016), tenaga administrasi diharapkan dapat melaksanakan fungsi manajemen sehingga administrasi sekolah dapat membantu pendidikan. Tata usaha di lingkungan sekolah merupakan fungsi yang menunjang tercapainya visi dan misi sekolah. Dukungan tersebut diberikan melalui layanan penunjang kegiatan pendidikan dan administrasi. Untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut, staf administrasi harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas (Kompri, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian Zahro (2013), kompetensi manajerial menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pegawai tata usaha. Hal ini berarti bahwa kinerja pegawai tata usaha dipengaruhi oleh kemampuan kepala tenaga administrasi dalam manajemen kegiatan administrasi. Indikator kompetensi manajerial kepala tata usaha menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 yaitu integritas, kerja sama, komunikasi, orientasi pada hasil, pelayanan publik, pengembangan diri dan orang lain, mengelola perubahan, pengambilan keputusan.

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara

langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

Kepala Tata Usaha bertanggung jawab untuk mengatur, melaksanakan, merencanakan, dan mengawasi sekolah (Syarif, 2022). Kemampuan yang membantu bidang organisasi sekolah diperlukan oleh kepala tata usaha. Di bawah arahan dan rangkulan Kepala Tata Usaha, tugas pegawai dalam organisasi madrasah sangat penting untuk membantu kelancaran dan keberhasilan organisasi.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan dapat dikatakan bahwa, kepala tata usaha dan pegawai tata usaha melakukan pelayanan dengan ramah baik itu kepada guru, siswa maupun tamu (orang tua siswa), kepala dan pegawai tata usaha memiliki kompeten dalam melaksanakan pekerjaanya, kinerja tata usaha yang optimal, hal itu ditunjukkan dengan adanya kesadaran akan upaya untuk mempersiapkan rencana program kegiatan jangka panjang dan jangka pendek yang baik, memiliki sarana dan prasarana yang sangat baik bagi pelaksana pekerjaan pegawai tata usaha, kepala tata usaha maupun pegawai lainnya mampu memanfaatkan teknologi informasi dengan baik.

Informasi tersebut diperkuat dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu siswa yang bernama ayra kelas IX.5 mengatakan bahwa:

Layanan administrasi yang diberikan baik itu kepala tata usaha maupun pegawai tata usahanya sangat baik, contohnya saja pada saat saya mengurus surat menyurat sangat baik dan cepat diurus, karena setiap pegawai tata usaha ada laptop dan mesin print masing-masing. Dan juga saya pernah memerlukan surat dari sekolah tetapi sekolah libur lalu saya diperbolehkan mengurusnya kerumah ibuk tersebut (Ayra, 2025).

Berdasarkan permasalahan di atas penulis ingin meneliti mendalam dan lebih lanjut mengenai **“Pengaruh kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 9 Padang Pariaman”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka terdapat berbagai komponen yang perlu diidentifikasi dan diamati agar dapat dijadikan bahan untuk melihat Pengaruh Kompetensi manajerial kepala tata usaha terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 9 Padang Pariaman. Identifikasi masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Kepala tata usaha dan pegawai tata usaha melakukan layanan dengan ramah
2. Kepala dan pegawai tata usaha memiliki kompeten dalam melaksanakan pekerjaanya
3. Kinerja tata usaha yang optimal
4. Memiliki sarana dan prasarana yang mendukung

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi manajerial Kepala Tata Usaha (KTU) di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 9 Padang Pariaman?
2. Apakah kualitas layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 9 Padang Pariaman?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi manajerial Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 9 Padang Pariaman?

D. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan terhadap kompetensi manajerial yang dimiliki oleh Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 9 Padang Pariaman.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah disampaikan di atas, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kompetensi manajerial Kepala Tata Usaha (KTU) di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 9 Padang Pariaman.
- b. Untuk mengetahui kualitas layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 9 Padang Pariaman.

- c. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi manajerial Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 9 Padang Pariaman.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Untuk memberikan wawasan dan khazanah keilmuan dalam bidang pendidikan khususnya bagi pembaca
- b. Untuk memberikan wacana mengenai kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha (KTU) dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di madrasah.

2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi tata usaha untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi madrasah.
- b. Menambah pemahaman peneliti terhadap karya ilmiah dalam memperoleh wawasan kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha (KTU) untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi madrasah.

G. Definisi Operasional

1. Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha (KTU) (Variabel X)

Kompetensi Kepala Tata Usaha adalah keahlian dan kemampuan kepala tata usaha dalam melaksanakan tugas manajemen yang mencakup kegiatan seperti menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan dan menyimpan data dan informasi yang berkaitan dengan suatu tugas tertentu dengan cara yang efektif dan efisien.

Indikator kompetensi manajerial kepala tata usaha menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 yaitu integritas, kerja sama, komunikasi, orientasi pada hasil, pelayanan publik, pengembangan diri dan orang lain, mengelola perubahan, pengambilan keputusan.

2. Kualitas Layanan Administrasi (Variabel Y)

Kualitas layanan administrasi adalah sesuatu yang berkaitan dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan melalui upaya untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan. Pelayanan dianggap berkualitas apabila dapat menyediakan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Indikator dari kualitas layanan administrasi menurut Farida Jasfar yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan empati dan bukti fisik.