

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan administrasi pendidikan yang baik akan berkontribusi pada peningkatan kualitas sekolah. Menurut Arisyandi (2022:15), tenaga administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses belajar-mengajar melalui penyediaan layanan administratif yang cepat, akurat, dan profesional. Dengan demikian, pelayanan administrasi bukan hanya sekadar aktivitas rutin, tetapi merupakan bagian integral dari keberhasilan institusi pendidikan dalam mencapai visi dan misinya.

Pelayanan dalam administrasi pendidikan diharapkan dapat menjadi jembatan antara siswa dengan pihak sekolah. Tujuan dari sistem ini mengarah pada bagaimana bentuk pelayanan yang berhubungan dengan administrasi pendidikan dengan kepuasan dari para siswa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang dimaksud. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil pemenuhan dari konsumen bahwa ia telah diberikan pelayanan dengan tingkat pemenuhan kepuasan bisa lebih atau kurang. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan tolak ukur sebagai jaminan dalam kualitas pelayanan lembaga Pendidikan yang bersangkutan. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi (Irawan, 2002:4).

Pelayanan pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengenalan diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta kemampuan yang diperlukan oleh dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (Sagala, 2011: 3).

Adapun ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan pelayanan adalah surat Al-Hasyr ayat: 9

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْأَيْمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ
فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِّمَّا أُوتُوا وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ
وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: Dan orang-orang yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka (Anshor) 'mencintai' orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin). Dan mereka (Anshor) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin) dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin), atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. Dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang-orang yang beruntung.

Berdasarkan tafsir Al-Madinah Al-Munawwarah/Markaz Ta'dzhin Al-Qur'an Allah memuji para sahabat dari kalangan Anshar, penduduk Madinah: Mereka mencintai para sahabat dari kalangan Muhajirin, dan membagikan harta mereka bagi kaum Muhajirin. Tidak ada kaum Anshar yang memiliki rasa dengki atau amarah dalam diri mereka atas harta ghanimah yang diberikan kepada kaum Muhajirin. Mereka lebih mementingkan kaum Muhajirin dan orang-orang miskin

daripada diri mereka, meskipun diri mereka sendiri membutuhkan dan kekurangan. Barangsiapa yang selamat dari kekikiran maka orang-orang yang memiliki derajat yang tinggi ini adalah orang-orang yang akan meraih kemenangan di dunia dan di akhirat.

Jadi, ayat tersebut menggambarkan adanya usaha untuk menghormati dan melayani orang lain. Dapat dilihat kaum Anshor rela dengan semua yang berikan kepada kaum Muhajirin. Ayat tersebut menunjukkan bagaimana seharusnya konsep yang diberikan untuk pelayanan dalam bidang pendidikan maupun dalam bidang yang lain. Keikhlasan dalam suatu pelayanan dan kerelaan kepada konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebuah lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder baik internal maupun eksternal.

Pelayanan terdapat pada kegiatan tata usaha. Kegiatan tata usaha sendiri merupakan bagian keseluruhan dari proses administrasi. Engkoswara (2017:30) berpendapat bahwasanya administrasi pendidikan adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya manusia yaitu, kurikulum dan fasilitas untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia dalam mencapai tujuan pendidikan. Penerapan administrasi ketatausahaan dapat berjalan dengan baik apabila sumberdaya dan fasilitas dapat terpenuhi untuk mendukung berjalannya proses tata usaha. Sumber daya yang berkompeten dan bertanggung jawab mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga konsumen mampu terpenuhi secara optimal tujuan yang mereka inginkan. Konsumen sendiri

dirtikan sebagai siswa atau pihak yang menerima jasa di lingkungan sekolah/madrasah.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis pada 16 Juli 2024 terkait pelayanan administrasi di SMP Negeri 6 Padang Panjang. SMP Negeri 6 Padang Panjang ini dipilih karena merupakan salah satu sekolah negeri yang memiliki reputasi baik dalam bidang akademik dan manajerial. Namun dapat ditemukan bahwa di SMP Negeri 6 Padang Panjang terdapat beberapa kendala dalam pelayanan administrasi yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Beberapa kendala tersebut antara lain belum maksimalnya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dikarenakan masih ada pegawai di SMP Negeri 6 Padang Panjang yang belum menguasai semua aplikasi di komputer seperti penggunaan aplikasi Microsoft Office, Excel, atau Google Workspace, maupun internet terkait dengan pekerjaan yang sudah ditetapkan, komunikasi antara tata usaha dengan pelanggan kurang baik dalam pelayanan administrasi yang mana kurangnya keramah tamahan staf tata usaha terhadap pelanggan yang berkunjung, lambatnya proses pengurusan dokumen seperti surat menyurat, serta kurangnya profesionalisme tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan kepada siswa dan wali murid di SMP Negeri 6 Padang Panjang tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang "**Implementasi Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang**" guna mengidentifikasi kualitas pelayanan administrasi serta merumuskan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di sekolah tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari penjelasan pada latar belakang masalah sebelumnya, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Ketidakpuasan siswa, orang tua, dan staf terhadap pelayanan administrasi yang lambat dan tidak responsif
2. Tidak adanya mekanisme yang baik untuk menerima dan menangani keluhan atau masukan dari pengguna layanan

C. Fokus Penelitian

Agar tidak terjadi penafsiran yang keliru dari pembaca dan keluar dari pokok permasalahan, oleh karena itu penelitian fokus pada “Implementasi Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang”

D. Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian yang sudah dipaparkan diatas, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang?
2. Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan administrasi di SMP Negeri 6 Padang Panjang?
3. Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang?
4. Bagaimana kompetensi pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang
- b. Untuk mengetahui waktu penyelesaian pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang
- c. Untuk mengetahui sarana dan prasarana pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang
- d. Untuk mengetahui kompetensi pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi peneliti, untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti dalam bidang yang diteliti yaitu dalam pelayanan administrasi pendidikan.
- 2) Bagi sekolah, peneliti ini sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi sekolah/ madrasah dalam pelayanan administrasi pendidikan.

b. Kegunaan teoritis

- 1) Sebagai bahan informasi dan menambah pengetahuan tentang implementasi pelayanan administrasi pendidikan.
- 2) Sebagai bahan referensi dan masukan bagi peneliti lain ingin melakukan penelitian selanjutnya pada objek yang sama.