

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persepsi merupakan salah satu aspek penting dari kehidupan manusia yang memungkinkan untuk membantu manusia mengenali dunia lingkungannya. Persepsi didefinisikan sebagai proses kognitif dimana seorang individu memilih, mengatur, dan memberi makna pada lingkungan rangsangan. Melalui persepsi, individu berusaha untuk membuat merasakan lingkungan mereka dan benda-benda, orang-orang, dan peristiwa di dalamnya. Setiap orang memberikan maknanya sendiri terhadap rangsangan, individu yang berbeda akan "mempersepsikan" hal yang sama dengan cara yang berbeda. Persepsi bersifat empiris karena didasarkan pada pengalaman sebelumnya (Umam, K. (2014). t.t.).

Para siswa tentu memiliki pandangan sendiri dalam memaknai suatu pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi juga dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh madrasah. Kedudukan siswa di sini memiliki peran penting karena siswa sebagai *raw input* atau masukan mentah.

Menurut tanjung (2019), Pelayanan prima (*Service excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam meningkatkan garapan dan kebutuhan pelanggan. sebagai bahan perbandingan, berikut ini dijelaskan beberapa defenisi mengenai pelayanan prima yang sering kali diungkapkan oleh organisasi/perusahaan, diantaranya:

1. layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting

2. layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
3. layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
4. layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra

Penulis sendiri berpendapat bahwa pelayanan prima adalah kepedulian untuk pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Jadi, keberhasilan program pelayan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Artinya madrasah sebagai Lembaga pendidikan formal yang menyediakan pelayanan prima untuk mengembangkan potensi yang dimiliki oleh setiap siswa dan juga siswa menjadi tolak ukur dari pencapaian sebuah lembaga pendidikan, apakah madrasah mempunyai mutu yang baik bisa dilihat dari *output* atau produk yang dihasilkan.

Suatu pelayanan yang dirasakan hendaklah sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila suatu pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan maka dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan, jadi pelayanan yang diberikan tenaga administrasi akan berpengaruh kepada siswa. Tenaga administrasi harus memberikan pelayanan yang prima dimana, pelaksanaan administrasi sekolah memerlukan keterampilan dari setiap

individu maupun kelompok, dalam mengimplementasikan setiap tugas yang sudah diatur oleh sekolah untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Basilius Redan Werang, 2015).

Dalam pelaksanaan administrasi sekolah, perlu diadakannya perbaikan dalam pelayanan dengan cara menyediakan tenaga yang kompeten untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi sekolah. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik ditentukan dengan sumber daya pengelola itu sendiri. Jika dikelola oleh orang yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang kerja masing-masing, maka jelaslah pengelolaan administrasi sekolah akan lebih baik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, terdapat standar kualifikasi dan standar kompetensi yang hendaknya dipenuhi dan dimiliki oleh kepala tata usaha sekolah/madrasah, tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus. Selain memenuhi standar kualifikasi, tenaga administrasi sekolah juga memerlukan kompetensi untuk mengimbangi kualifikasi yang telah dimilikinya.

Oleh sebab itu, diperlukan peran tata usaha dalam memberikan pelayanan yang baik untuk kemajuan dan perkembangan kualitas layanan administrasi di madrasah. Tata usaha sekolah bertugas membuat, menghimpun, mengolah, dan menyiapkan semua informasi yang diperlukan dalam rangka

penyelenggaraan aktivitas sekolah dan pengambilan keputusan oleh kepala sekolah.

Ada pun peran tata usaha dalam pelaksanaan pelayanan yang berkualitas sebagai berikut :

1. menyajikan data yang akurat
2. mempercepat proses birokrasi
3. memberikan respons ramah kepada pengguna layanan, sehingga menciptakan layanan yang transparan, professional dan memuaskan. (Yuli Amelia dan Yusuf Hadijaya.(2024)

Pelayanan yang diberikan oleh tata usaha sekolah dalam urusan administrasi meliputi beberapa kegiatan penting dalam pengembangan kualitas sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis. Pelayanan tenaga administrasi sekolah ini bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang baik (Angel 2024).

Jika salah satu diantara aspek layanan administrasi tidak berfungsi dengan baik maka dapat dipastikan kinerja sekolah secara keseluruhan akan terganggu (Muniroh dan Muhyadi 2017). Agar keberadaan tenaga administrasi sekolah mampu mendukung pencapaian tujuan sekolah secara optimal, maka kualifikasi dan kompetensi minimal harus ditentukan dengan jelas.

Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan. Kompetensi merupakan dasar dari

kesesuaian dengan peran dan tugas yang harus dilaksanakan. Semua pekerjaan profesional menuntut dipenuhinya kriteria tertentu bagi orang yang akan mengisi posisi atau pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi (Umam, K. (2014). t.t.). Menurut kompetensi adalah suatu kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang dalam melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang mana kemampuan itu ditentukan oleh faktor intelektual dan juga fisik (Umam, K. (2014). t.t.). Oleh karena itu, kompetensi sumber daya manusia penting dan diperlukan dalam mendukung kinerjanya. Ciri utama dalam kegiatan tata usaha adalah bersifat pelayanan, merembes kesegnap bagian dalam organisasi.

Tata usaha yang bersifat pelayanan mengandung arti bahwa kegiatan tata usaha dilakukan untuk memudahkan atau meringankan kegiatan yang bersifat operasional pada suatu organisasi. Hal ini didukung dengan Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah yang menyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah merupakan sumberdaya manusia yang tidak memiliki kontak langsung dengan proses belajar mengajar namun sangat mendukung dalam keberhasilan kegiatan administrasi sekolah.

Kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga tata usaha sekolah meliputi kompetensi kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial (Umam, K. (2014). t.t.). Masing-masing kompetensi ini sesuai dengan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/ madrasah yang dijabarkan dalam beberapa sub kompetensi yang lebih rinci agar dapat dilaksanakan sesuai

dengan tugas dan fungsi dalam setiap jenis dan jabatan administrasi sekolah dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah.

Kompetensi sosial berarti kemampuan atau kecakapan seseorang untuk berhubungan dengan orang lain dan untuk terlibat dengan situasi-situasi sosial yang memuaskan dalam mengoperasikan bidang kerja tertentu. Untuk mendukung seluruh tugas agar berjalan pada sebuah instansi, dibutuhkan pegawai yang cakap dan memiliki kompetensi sosial, yang mampu bekerjasama dalam satu tim, memberikan layanan prima, memiliki kesadaran berorganisasi, mampu berkomunikasi efektif dan dapat membangun hubungan kerja terhadap tugas.

Kompetensi sosial terbagi dalam beberapa indikator, diantaranya kompetensi untuk bekerja dengan tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja. Dalam hal ini, pelayanan prima menjadi salah satu komponen penting bagi seorang petugas tata usaha sekolah dalam memberikan pelayanan. Pelayanan prima dari tenaga tata usaha merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Dengan kompetensi, profesionalisme, dan sikap pelayanan yang baik, tata usaha mampu mendukung kelancaran administrasi, meningkatkan kepuasan penerima layanan, serta berkontribusi langsung terhadap citra dan kemajuan sekolah.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan adanya kesenjangan terkait kualitas kinerja dari tenaga administrasi. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap produktivitas mereka dalam menjalankan

tugasnya. Kesenjangan terlihat pada kualitas kontrol atasan dalam mengayomi dan memberikan arahan pada para staf administrasi, yang berakibat pada kurang optimalnya koordinasi kerja dan kurangnya kesadaran terhadap pentingnya pelayanan prima dalam administrasi sekolah.

Beberapa faktor yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan prima tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi di MTsN 6 Kota Padang antara lain adalah kurangnya pelatihan tentang pelayanan prima, serta keterbatasan sistem administrasi yang masih banyak dilakukan secara manual. Selain itu, beban kerja yang tinggi tanpa adanya pembagian tugas yang efektif serta adanya tumpang tindih pekerjaan juga menjadi faktor yang memperlambat kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan layanan administrasi.

Mengacu pada Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tersebut dikemukakan bahwa tenaga tata usaha sekolah dituntut untuk memiliki kompetensi dalam memberikan layanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Namun demikian, tenaga tata usaha sekolah/madrasah harus ingat bahwa standar kompetensi tersebut adalah ukuran minimal sehingga harus lebih kreatif dan inovatif mengembangkan diri dalam rangka meningkatkan kompetensi melebihi standar yang telah ditetapkan. Namun demikian, dalam praktiknya kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang staf tata usaha sering kali tidak sepenuhnya tercermin dalam pelaksanaan tugas. Masih dijumpai staf yang kurang kompeten sehingga terjadi tumpang tindih pekerjaan, penyelesaian administrasi yang tidak tepat waktu, serta sikap yang kurang ramah ketika melayani pengunjung yang datang untuk berurusan.

Berdasarkan penjelasan mengenai pelayanan prima yang menjadi bagian dari kompetensi sosial petugas tata usaha sekolah/madrasah diatas dapat diangkat suatu permasalahan yaitu tentang bagaimana wujud dan pelaksanaan pelayanan prima staf tata usaha dalam pelaksanaan administrasi yang sebenarnya. Oleh sebab itu, untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas mengenai hal tersebut, maka saya akan melakukan penelitian dengan judul **“Presepsi Siswa tentang Pelayanan Prima Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang.”**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka diidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu:

1. Terdapat kesenjangan kualitas kinerja tenaga kependidikan di MTsN 6 Kota Padang yang berdampak pada kurang optimalnya pelayanan administrasi yang diterima oleh siswa
2. Kurangnya kontrol dan arahan dari atasan terhadap staf administrasi mengakibatkan koordinasi kerja yang tidak optimal serta rendahnya kesadaran tenaga kependidikan terhadap pentingnya pelayanan prima di MTSN 6 Kota Padang
3. Kurangnya pelatihan tentang pelayanan prima bagi tenaga kependidikan di MTsN 6 Kota Padang sehingga standar pelayanan belum terpenuhi secara optimal.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Prima yang diberikan Oleh Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang?”

D. Rumusan Masalah

Untuk lebih memperjelas dan mempermudah pokok bahasan dalam penelitian ini dan agar tidak menyimpang dari yang dimaksud oleh penulis, maka batasan masalah dalam penelitian ini dibatasi pada Persepsi Siswa tentang Pelayanan Prima Oleh Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kompetensi teknis kepala tata usaha dalam melakukan pelaksanaan administrasi di sekolah, diantaranya:

1. Untuk Mendeskripsikan persepsi siswa tentang pelayanan prima di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dapat memberikan kontribusi terhadap pendidikan,

khususnya dalam hal kemampuan bagi seorang staf tata usaha sekolah/madrasah dalam pelaksanaan administrasi di sekolah dan memperkaya hasil penelitian yang telah ada sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lembaga yang diteliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi staf tata usaha dan pegawai agar dapat memenuhi kriteria minimal sebagai seorang staf administrasi sekolah, dengan memenuhi kompetensi-kompetensi yang sudah ditetapkan, sehingga dapat terwujud pelayanan administrasi yang baik, meningkatkan kinerjanya dan dapat meningkatkan kualitas pelaksanaan administrasi di sekolah.
- b. Bagi peneliti, hasil penelitian ini sebagai tambahan pengetahuan kompetensi staf tata usaha serta dapat berfikir secara kritis dan sistematis dalam memecahkan dan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S.1) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Imam Bonjol Padang.
- c. Bagi Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi perpustakaan.