

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Administrasi pendidikan merupakan penerapan proses dan prinsip administrasi dalam bidang pendidikan agar tujuan-tujuan lembaga pendidikan tersebut dapat dicapai secara efektif dan efisien. Pelaksanaan pendidikan yang diselenggarakan jika didukung oleh administrasi yang baik, maka besar kemungkinan hasil yang dicapai untuk memenuhi kebutuhan kualitas dan kuantitas yang direncanakan atau yang telah ditentukan sebelumnya. Kegiatan administrasi dimadrasah secara umum merupakan tanggung jawab kepala tata usaha, kegiatan ini meliputi berbagai bidang yaitu administrasi personalia, administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi human pendidikan dan administrasi supervisi. Tata usaha madrasah adalah salah satu yang menjadi pelaksana teknis yang dikelola tata usaha madrasah penting sebagai dasar pelayanan dan sumber pengambilan keputusan madrasah. Dalam arti luas, administrasi menyagkut kegiatan manajemen atau pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi untuk mewujudkan tujuan atau program organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pekerjaan administrasi merupakan pekerjaan operatif dan manajemen. Burhanuddin (2013).

Peran utama tata usaha ada tiga peranan, sebagai berikut: (1) melayani pekerjaan secara cepat dan tepat dalam menanggapi keberhasilan suatu organisasi, (2) menyajikan informasi bagi pimpinan di suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dengan tepat dalam memberikan suatu keputusan, (3) membantu kelancaran terhadap kemajuan pada suatu organisasi. Febrianti, (2014:41). Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa tenaga administrasi memiliki tugas-tugas yang berkaitan dengan pelayanan kepada orang banyak dilingkungan madrasah. Pelayanan dilakukan oleh individu atau kelompok secara langsung atau tidak langsung agar memenuhi keperluan dan memberikan hasil sesuai harapan dengan kualitas pelayanan yang baik. Dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan adalah memberikan keputusan kepada orang yang dilayani, dengan kata lain kepuasan merupakan tujuan akhir dari pelayanan.

Pada hakikatnya tata usaha merupakan pekerjaan untuk pengendalian informasi yang didapatkan. Yang diungkap oleh J. Wajong dalam Saifudin dan Rahmad Syah Putra mengemukakan rangkaian tata usaha yang diperlukan pada setiap madrasah sebagai berikut: (1) menghimpun, (2) mencari data, (3) mengolah data, (4) mengganda data, (5) mengirim data, (6) menyimpan data. Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan menghimpun data yang baik, (2) mencari data yang lengkap, (3) mengolah data dengan efektif, (4) mengganda data yang sudah ada dan dilakukan penyempurnaan yang baik, (5) mengirim data semaksimal mungkin, (6) menyimpan data dengan rapih. Untuk melaksanakan semua aktifitas dalam memberikan pekerjaan untuk pegawai tata usaha membutuhkan peranan penting dari kepala tata usaha dan mampu memotivasi para pegawainya untuk melakukan pekerjaan dari setiap bidang dengan baik.

Pelayanan biasanya dilihat dari penampilan pelayanan yang merupakan penilaian utama dengan melihat pekerjaan yang dilakukan dalam pelayanan tersebut. Pelayanan dinilai dapat memenuhi kebutuhan kepada orang yang dilayani, maka seorang pelayan wajib memenuhi standar kualitas pelayanan dengan melakukan pelayanan yang terbaik. Yaitu melakukan pekerjaan selesai sesuai dengan waktu yang sudah disepakati, pekerjaan yang dilakukan dengan teliti, memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan memberikan bentuk kepercayaan. konsep *Zeithalm, Parsuraman dan Berty* dalam rahman Mulyawan, (2016:230) sebagai berikut: (1) *Tangible*, (2) reliabilitas, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*. Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan administratif yang baik merupakan pelayanan yang diberikan kepada anggota organisasi dengan adanya *tangible*, reliabilitas kehandalan, daya tanggap yang baik, jaminan yang pasti dan empati. Untuk melaksanakan semua aktivitas dalam memberikan pelayanan membutuhkan adanya peranan yang mempengaruhi efektifitas dalam pencapaian suatu tujuan yaitu seorang pemimpin (kepala tata usaha) yang mampu memberikan pengarahan kepada bawahannya (tenaga kependidikan) dalam menjalankan tugasnya.

Pada prakteknya diungkap oleh Febrianti, (2014:831) pemberian pelayanan bukan merupakan hal yang mudah namun perlu adanya suatu arahan dari kepemimpinan agar pelayanan dapat mempermudah dalam prosesnya. Menurut Kusrihandayani, (2017:20) ada faktor yang menyebabkan menurun pelayanan seorang karyawan yaitu tidak adanya contoh yang bisa digunakan sebagai acuan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Dubrin dalam Rahman, (2018:83). pemimpin mampu untuk memberikan daya kreatifitas tinggi sehingga mampu memotivasi semangat dalam bekerja, namun pemimpin dalam perannya sangat penting terhadap para bawahannya atau tenaga kerjanya yang tidak boleh mengabaikan dan pemimpin mampu bersikap tegas untuk dapat memberikan arahan sehingga mampu merubah pemikiran bawahannya.

Mengingat banyak hal yang harus dihadapi dari berbagai hal di lembaga. Pelayanan dinilai masih banyak yang melakukan pelanggaran terhadap tugas yang tidak tepat waktu, kurang memberikan informasi, dan kurangnya sikap yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga mengakibatkan fenomena yang terjadi dalam pelayanan.

Berdasarkan penelitian awal di MA Aliyah Ma'arif 1 Malangbong ditemukan beberapa permasalahan yaitu: pegawai tata usaha terlihat kurang agresif dan monoton dalam hal ketepatan waktu, melaksanakan tugas pada bidangnya, sehingga terdapat pekerjaan tenaga kependidikan yang dilakukan sendiri oleh kepala tata usaha. Pelayanan administrasi yang masih kurang terhadap pelayanan kepada pelanggannya, pekerjaannya masih belum memahami benar tugasnya sehingga pelayanan menjadi terhambat. arsip-arsip madrasah masih bertumpuk tidak tertata dengan baik, akan tetapi fasilitas pelayanan sangat cukup memadai.

Uraian fenomena hasil observasi di atas, penelitian dilakukan kepada pegawai tata usaha dengan pelayanan administrasi yaitu hubungan antara kinerja pegawai tata usaha dengan peningkatan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Ma'arif 1 Malangbong. Dengan uraian pada latar belakang masalah diatas, peneliti berkeinginan untuk melanjutkan melalui penelitian kuantitatif dengan judul Hubungan Kinerja Tata Usaha dengan Peningkatan Pelayanan Administrasi

Madrasah (penelitian di MA Aliyah Ma'arif 1 Malangbong, peneliti berharap akan memperoleh data-data.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Tata Usaha di Madrasah Aliyah Ma'arif 1 Malangbong ?
2. Bagaimana Peningkatan Pelayanan Administrasi Madrasah di Madrasah Aliyah 1 Malangbong ?
3. Bagaimana Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Peningkatan Pelayanan Administasi Madrasah di Madrasah Aliyah Ma'arif 1 Malangbong?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah dikemukakan di atas tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan Mendeskripsikan Kinerja Pegawai Tata Usaha di Madrasah Aliyah Ma'arif 1 Malangbong.
2. Untuk mengetahui dan Mendeskripsikan Peningkatan Pelayanan Administrasi Madrasah di Madrasah Aliyah 1 Malangbong.
3. Untuk Mengetahui dan Mendeskripsikan Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Peningkatan Pelayanan Administasi Madrasah di Madrasah Aliyah 1 Malangbong.

### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

Manfaat hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Untuk memberikan wawasan dan ilmu bagi pembaca khususnya dapat memberikan kontribusi pemikiran yang signifikan di kalangan intelektual, sehingga semakin rendah menambah ilmu pengetahuan terutama berkaitan dengan Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Peningkatan Pelayanan Administrasi selain itu untuk memberikan sumber referensi bagi peneliti berikutnya

pada topik yang sama mengenai Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Peningkatan Pelayanan Administrasi.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, akan mendapat informasi perihal hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan peningkatan pelayanan administrasi yang digunakan sebagai langkah kedepan yang lebih untuk menyusun terciptanya kinerja yang optimal.
- b. Bagi pendidikan, merupakan suatu rujukan solusi masalah yang bisa diterapkan kinerja pegawai tata usaha yang kerap muncul.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan memberikan sumbangan data dan ilmu perihal pencapaian hubungan kinerja pegawai tata usaha dan variable yang berhubungan.

## E. Kerangka Pemikiran

Kinerja tata usaha madrasah adalah suatu aktivitas teknis yang menyelenggarakan berbagai aktivitas administrasi dan memberikan pesan pendidikan dimadrasah. Informasi yang dikelola tata usaha madrasah sangat penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan madrasah. Kegiatan ketatausahaan di madrasah menjadi tanggung jawab tenaga administrasi. Sehingga tenaga administrasi memiliki tugas-tugas tertentu yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada banyak orang di lingkungan sekitar madrasah. Agar pelayanan administrasi dapat memuaskan *stakeholder*, maka pelayanan yang di lakukan harus berkualitas. Metode penilaian kinerja yang digunakan sangat variatif. Beberapa referensi yang menjelaskan metode penilaian kinerja adalah penilaian berorientasi pada masa lalu antara lain metode penilaian subjektif, metode penilaian objektif, penilaian berorientasi pada masa depan (penilaian diri sendiri, berdasarkan sasaran, implikasi penilaian kinerja individu MBO, penilaian dengan psikolog, berdasarkan pusat penilaian dikemukakan oleh Rivai dan Basri dalam Sinambela, (2018).

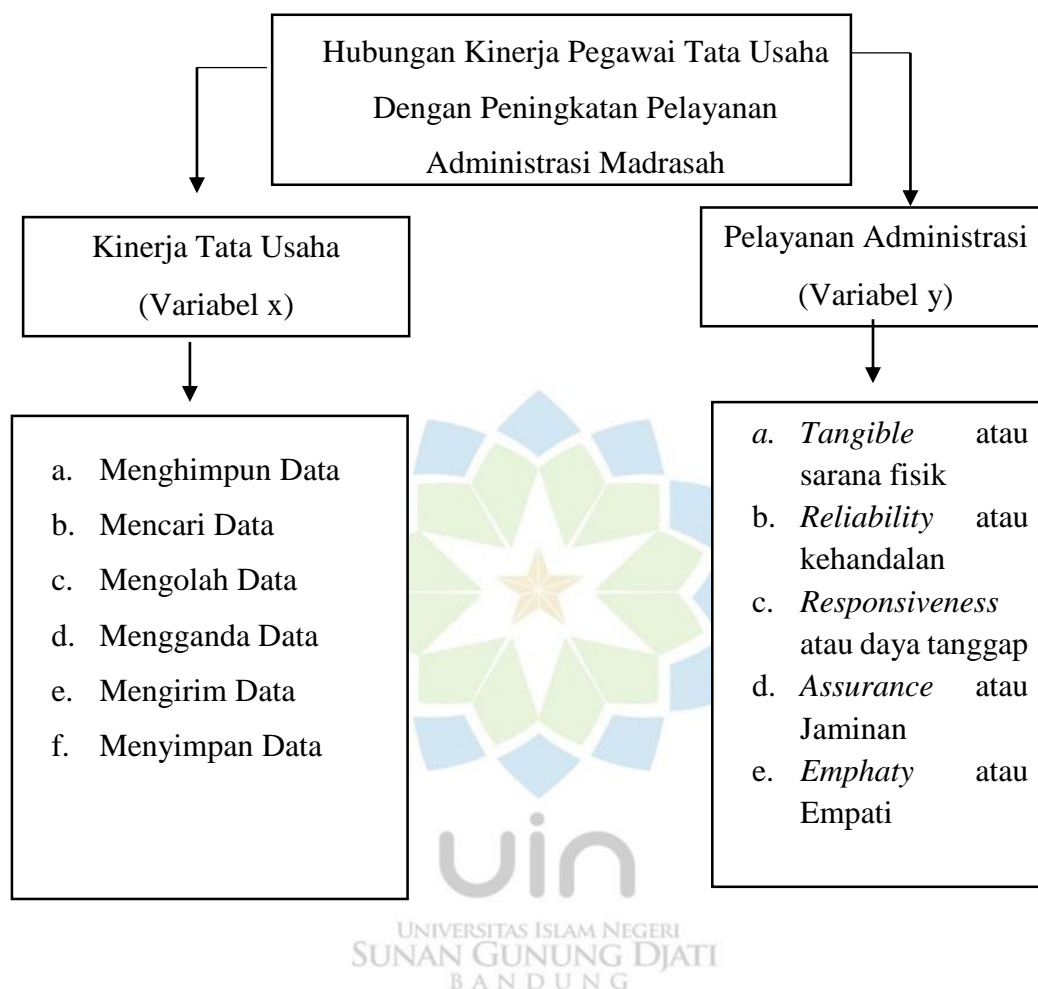
Menurut J Wajong dan Aqwam dalam Saifudin A. Rasyid dan Rahmad Syah Putra, (2018:24) indikator dari kinerja pegawai tata usaha yaitu (1) menghimpun data, (2) mencari data, (3) mengolah data, (4) mengganda data, (5) mengirim data,

dan (6) menyimpan data keterangan yang diperlukan dalam setiap madrasah. Berhubungan dengan kegiatan tata usaha sangat dibutuhkan kerja sama yang diinginkan. Tata usaha tidak akan terlaksana, jika semua pekerjaan pegawai tata usaha madrasah direncanakan, diatur, disusun, diarahkan, dikendalikan dan disempurnakan oleh seorang kepala tata usaha yang memikul tugas tata usaha madrasah.

Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dengan konsep *Zeithalm, Parsuraman dan Berty* dalam (rahman Mulyawan, 2016:230) sebagai berikut: (1) *Tangible*, (2) reliabilitas, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*. Melaksanakan konsep bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan keadministrasian di madrasah, kepala tata usaha sebagai pimpinan berperan memberikan pembinaan kepada tenaga administrasi madrasah dalam menyelesaikan tanggung jawab pada pekerjaannya. Pada saat itu, kepala tata usaha diwajibkan memiliki jiwa kepemimpinan dalam membina tenaga administrasi. Menurut Teryy dalam (Daniarti, 2017:127) mendefinisikan kepemimpinan adalah kebiasaan orang yang dapat mempengaruhi bawahan untuk bekerja sama memperoleh pencapaian tujuan organisasi. Peranan kepemimpinan sangatlah dibutuhkan bagi setiap organisasi, sebab kepemimpinan adalah bagaimana seorang pemimpin dalam hal ini kepala tata usaha mengatur jalannya organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan peningkatan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah 1 Malangbong. Untuk lebih jelasnya kerangka berpikir pada penelitian ini dijelaskan dengan bagan berikut.

## Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 1 Bagan kerangka Pemikiran Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Peningkatan Pelayanan Administrasi madrasah.

### Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, hipotesis dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan peningkatan pelayanan administrasi. Maka hipotesis yang digunakan yaitu:

H0 : Tidak ada hubungan yang positif antara kinerja pegawai tata usaha dengan peningkatan pelayanan administrasi madrasah di Madrasah Aliyah 1 Malangbong.

H1 : Terdapat hubungan yang positif antara kinerja pegawai tata usaha dengan peningkatan pelayanan administrasi madrasah di Madrasah Aliyah 1 Malangbong.

Dengan rumus sebagai berikut:

Ketika terdapat hubungan positif kinerja pegawai tata usaha dengan peningkatan pelayanan administrasi. artinya, maka akan semakin baik pula kinerja pegawai tata usaha akan baik pula pelayanan administrasinya. Sebaliknya semakin buruk kinerja pegawai tata usaha akan semakin buruk pula pelayanan administrasinya. Untuk memudahkan pengujian hipotesis diatas akan digunakan teknik korelasi sebagai alat analisis.

#### **F. Hasil Penelitian terdahulu**

Dalam pembelajaran, dan penelusuran literatur-literatur penelitian terdahulu bertujuan untuk mencari informasi, dan bahan perbandingan. Peneliti menemukan beberapa karya ilmiah relevansi berkaitan dengan kinerja pegawai tata usaha dan peningkatan pelayanan administrasi madrasah.

1. Kinerja tata usaha dalam pelayanan pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar pada sebelumnya dilakukan penelitian oleh Ayu Agustina (2017) menjelaskan pegawai tata usaha terdapat kendala dalam memahami daya tanggap psikologi guru maupun siswa, dan ditambah adanya beban kerja yang dilakukan pegawai tata usaha sehingga mengakibatkan lambatnya respon yang ditunjukkan pada saat mereka dibutuhkan. Ayu Agustina menggunakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menggambarkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tersebut persentase 72.5%.
2. Hubungan kepemimpinan dan layanan dengan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei berupa teknik korelasional yang diolah dalam sistem aplikasi olah data, yaitu dengan teknis korelasi sederhana dan korelasi ganda yang kemudian diberikan sampel berjumlah 51 orang adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di MTs Negeri di kota Pontianak. Hasil penemuan penelitian ini dengan melihat analisis data yang telah diolah pada sistem aplikasi terdapat hubungan yang mengarah kepada positif antara kepemimpinan kepala madrasah yang kharismatik dan pelayanan administrasi tata usaha yang memadai. Pada penemuan penelitian ini yang dilakukan oleh Erni Pertiwi, Muhmad Asrori program magister administrasi pendidikan FKIP universitas Tanjungpura (2016).



3. Manajemen Personalia dalam Meningkatkan Mutu Sekolah. Hasil penelitian ini bahwa adanya hubungan dari kedua variabel tersebut dengan variabelnya 0.648% dengan signifikansi 10%. Untuk meningkatkan personalia membutuhkan peningkatan dan perbaikan pada dirinya dalam menjalankan tugasnya sebagai fungsi pembinaan dan pengembangan anggota personalia untuk memperbaiki, menjaga dan meningkatkan kerja tenaga kependidikan. Melalui Tenaga Kependidikan di MAN 2 Bogor penelitian ini dilakukan oleh Muiatunnisa menjelaskan dalam meningkatkan mutu madrasah melalui tenaga kependidikan yang sudah profesional dalam melaksanakan tugasnya, peserta didik yang mendapat prestasi dan didukung dengan sarana prasarana yang memadai.
4. Adanya kompetensi kepala tata usaha (TU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kompetensi yang paling tinggi dimiliki kepala tata usaha yaitu kompetensi teknis (82%) sedangkan kompetensi yang paling rendah (75%) adalah kompetensi sosial. Maka, dari kualitas yang dimiliki kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perlu dilakukan perbaikan terhadap kompetensi kepribadian, manajerial, dan sosial. Pada sebelumnya adanya penelitian yang dilakukan oleh Ulpa Juliyanti (2018) terhadap kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi di MTs patra mandiri palju.