

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Permasalahan yang dibahas pada penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan di SMK Pasundan 1 Kota Bandung dengan sejumlah faktor yang kompleks dan saling terkait satu sama lain. Diantaranya adalah kurangnya pengelolaan sumber daya manusia yang efisien, kurang jelasnya pembagian jobdesk masing-masing pegawai serta kurangnya pemahaman sumber daya manusia terhadap proses bisnis yang berjalan. Kualitas pelayanan pembelajaran dalam hal ini dapat diperoleh dari adanya keselarasan, keteraturan, kualitas tenaga pendidik, kurikulum dan manajemennya, *raw input* serta sarana dan prasarana pembelajaran. Pada praktiknya layanan pembelajaran yang diberikan guru perlu dibarengi dengan kualitas layanan administratif yang dapat memastikan bahwa proses pembelajaran berlangsung sesuai dengan tuntutan.

SMK Pasundan 1 Kota Bandung sebagai salah satu lembaga pendidikan tentunya menjalankan praktik pelayanan ketatausahaan untuk mengelola administrasi dan segala informasi yang dibutuhkan oleh sekolah. Menurut Eka Prihatin dalam bukunya yang berjudul Teori Administrasi Pendidikan menyatakan bahwa terdapat 9 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya yaitu *communication, credibility, knowing the customer, tangibles, reliability, responsiveness, competence, access* dan *courtesy* (Prihatin, 2019). Sehingga perlu diteliti lebih lanjut untuk mengidentifikasi solusi yang tepat. Berdasarkan pernyataan tersebut, berikut peneliti sampaikan data empiris berupa data jenjang pendidikan dari staf tata usaha di SMK Pasundan 1 Kota Bandung adalah sebagai berikut.

**Tabel 1. 1**  
**Riwayat Pendidikan Pegawai Tata Usaha di SMK Pasundan 1 Bandung**

No	Pelaksana Administrasi	Total Pegawai	Pendidikan				
			<SM P	SLTA	DIP	S1	S2
1	Kepala TAS	1	-	1	-	-	-

2	Pelaksana Adm. Ur. Kepegawaian	1	-	1	-	-	-
3	Pelaksana Adm. Ur. Keuangan	5	-	3	-	1	1
4	Pelaksana Adm. Ur. Sarana dan Prasarana	2	-	1	1	-	-
5	Pelaksana Adm. Ur. Persuratan/Pengarsipan	1	-	1	-	-	-
6	Pelaksana Adm. Ur. Kesiswaan	1	-	1	-	-	-
7	Operator Akademik/IT	2	-	1	-	1	-
8	Layanan Kesehatan /UKS	1	-	-	1	-	-
9	Layanan Khusus	6	2	4	-	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

*Sumber: Data Kepegawaian Tenaga Administrasi SMK Pasundan 1 Bandung*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan dari pegawai tata usaha adalah 20 orang, yang terdiri dari 1 orang kepala tata usaha dan dibersamai oleh 19 staff dengan jobdesk sesuai bagiannya masing-masing. Adapun bagian-bagian dari tugas pegawai tata usaha dengan tanggungjawabnya melayani semua civitas akademik di lingkungan sekolah diantaranya adalah pelaksana administrasi urusan kepegawaian, pelaksana administrasi urusan keuangan, pelaksana administrasi urusan sarana dan prasarana, pelaksana administrasi urusan persuratan/pengarsipan, pelaksana administrasi urusan kesiswaan, operator akademik/IT, layanan kesehatan/UKS dan petugas layanan khusus. Mayoritas pegawai tata usaha di SMK Pasundan 1 Bandung berlatar pendidikan SLTA/SMA, termasuk kepala dari tata usaha itu sendiri. Sedangkan apabila mengacu pada Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah, kepala tenaga administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB perlu berpendidikan minimal S1 program studi yang relevan dengan pengalaman kerja 4 (empat) tahun, atau D3 dengan pengalaman kerja 8 (delapan) tahun.

Tri Agum Nursyeha, 2024

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK PASUNDAN 1 KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Administrasi sekolah merupakan salah satu hal yang penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Pengelolaan administrasi di sekolah tentunya bukan hal yang mudah, fenomena permasalahan yang sering ditemui dalam pelaksanaannya disebabkan oleh banyaknya aktivitas administrasi yang perlu diselesaikan oleh sekolah. Selain itu, terbatasnya jumlah tenaga administrasi di sekolah dan fasilitas yang masih terdapat keterbatasan menjadi alasan dari permasalahan kualitas pelayanan administrasi tersebut. Hal ini didasarkan pada pekerjaan utama yang dilakukan oleh bagian tata usaha sekolah berkaitan dengan segala data dan informasi yang diperlukan oleh sekolah itu sendiri. Latar belakang pendidikan pun menjadi salah satu faktor pendukung terselenggaranya tertib administrasi yang menjadi tujuan dari instansi pendidikan. Hal ini mengindikasikan bahwa sumber daya manusia yang bertugas sebagai pegawai tata usaha tentunya sangat penting untuk terus ditingkatkan kompetensinya.

Untuk mengukur kompetensi pegawai tata usaha di SMK Pasundan 1 Bandung, senantiasa dilakukan penilaian/supervisi pegawai yang dilaksanakan secara berkala. Berikut ini merupakan hasil supervisi pegawai tata usaha khususnya kepala tata usaha.

**Tabel 1. 2**  
**Hasil Supervisi Tata Usaha SMK Pasundan 1 Bandung Tahun 2022**

No.	Aspek/Indikator	Capaian Kinerja Optimal	Skor			
			1	2	3	4
1	Kehadiran di tempat kerja	Kehadiran di tempat kerja tepat waktu dan setiap bulannya 100%			√	
2	Melaksanakan tugasnya dengan menunjukkan karakter kerja	Melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab, disiplin, jujur, teliti, menjaga hubungan baik dengan sesama guru dan tendik, dapat bekerja sama, dan tepat waktu dalam melaksanakan tugas			√	

3	Memberikan pelayanan yang baik dan menjaga etika kerja	Memberikan pelayanan yang baik kepada peserta didik dan dalam melaksanakan tugasnya senantiasa menjaga etika kerja (sopan/santun, tidak temperamental, saling menghormati, saling menghargai pendapat, dan memahami fungsi masing masing			√	
4	Membuat program kerja tahunan	Adanya dokumen program kerja tahun berjalan			√	
5	Membuat analisis kehadiran pelaksana urusan administrasi sekolah	Adanya bukti analisis kehadiran pelaksana setiap bulan		√		
6	Membuat konsep surat dan dokumen sekolah lainnya	Terlaksananya pembuatan konsep surat dan dokumen lainnya (studi dokumen)			√	
7	Melakukan monitoring, supervisi, dan mengevaluasi kinerja staf Pelaksana	Terlaksananya monitoring, supervisi, dan evaluasi kinerja staf pelaksana (studi dokumen)		√		
8	Menciptakan iklim kerja yang kondusif dan kompetitif	Terciptanya iklim kerja yang kondusif dan kompetitif (wawancara dengan staf TAS)		√		
9	Memonitor penggunaan sarana yang ada di ruang administrasi	Terlaksananya monitoring terhadap sarana yang ada di ruang administrasi sekolah. (wawancara)			√	

10	Melayani kebutuhan yang bersifat administratif bagi warga sekolah, alumni dan instansi terkait	Terlaksananya pelayanan administratif bagi warga sekolah, alumni, dan instansi terkait (wawancara)			√	
Jumlah Skor			0	6	21	0

*Sumber: Wakasek Kurikulum SMK Pasundan 1 Bandung*

Hasil supervisi Kepala Tata Usaha di atas tidak ada aspek yang mendapatkan hasil sempurna. Pada temuan yang dicatatkan di hasil supervise pun menyatakan bahwa kehadiran kurang dari target, tidak ada laporan rutin yang lengkap serta iklim kerja kurang kondusif. Adapun hasil supervisi Kepala Tata Usaha pada tahun 2023 adalah sebagai berikut.

**Tabel 1. 3**  
**Hasil Supervisi Tata Usaha SMK Pasundan 1 Bandung Tahun 2023**

No.	Aspek/Indikator	Capaian Kinerja Optimal	Skor			
			1	2	3	4
1	Kehadiran di tempat kerja	Kehadiran di tempat kerja tepat waktu dan setiap bulannya 100% (melalui wawancara dan melihat rekap daftar hadir)				√
2	Melaksanakan tugasnya dengan menunjukkan karakter kerja	Melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab, disiplin, jujur, teliti, menjaga hubungan baik dengan sesama guru dan tendik, dapat bekerja sama, dan tepat waktu dalam melaksanakan tugas (melalui wawancara dan observasi)				√

3	Memberikan pelayanan yang baik dan menjaga etika kerja	Memberikan pelayanan yang baik kepada peserta didik dan dalam melaksanakan tugasnya senantiasa menjaga etika kerja (sopan/santun, tidak temperamental, saling menghormati, saling menghargai pendapat, dan memahami fungsi masing masing (melalui wawancara dan observasi)			√	
4	Membuat program kerja tahunan	Adanya dokumen program kerja tahun berjalan			√	
5	Membuat analisis kehadiran pelaksana urusan administrasi sekolah	Adanya bukti analisis kehadiran pelaksana setiap bulan				√
6	Membuat konsep surat dan dokumen sekolah lainnya	Terlaksananya pembuatan konsep surat dan dokumen lainnya (studi dokumen)				√
7	Melakukan monitoring, supervisi, dan mengevaluasi kinerja staf Pelaksana	Terlaksananya monitoring, supervisi, dan evaluasi kinerja staf pelaksana (studi dokumen)				√
8	Menciptakan iklim kerja yang kondusif dan kompetitif	Terciptanya iklim kerja yang kondusif dan kompetitif (wawancara dengan staf TAS)				√

9	Memonitor penggunaan sarana yang ada di ruang administrasi	Terlaksananya monitoring terhadap sarana yang ada di ruang administrasi sekolah. (wawancara)			√	
10	Melayani kebutuhan yang bersifat administratif bagi warga sekolah, alumni dan instansi terkait	Terlaksananya pelayanan administratif bagi warga sekolah, alumni, dan instansi terkait (wawancara)				√
11	Mengumpulkan laporan harian setiap pelaksana dan menyampaikannya kepada kepala sekolah setiap minggu	Adanya kumpulan laporan semua pelaksana yang disampaikan kepada kepala sekolah setiap minggu			√	
Jumlah Skor			0	0	12	28

*Sumber: Wakasek Kurikulum SMK Pasundan 1 Bandung*

Hasil supervisi di atas menunjukkan indeks penilaian yang dilakukan terhadap kepala tata usaha SMK Pasundan 1 Bandung. Dari data hasil supervisi tahun terbaru yaitu 2023 diperoleh informasi bahwa belum seluruhnya aspek yang dinilai mendapatkan nilai sempurna, yaitu aspek pelayanan, pembuatan program kerja tahunan, monitoring sarana dan infrastruktur, serta pengumpulan laporan harian. Peneliti menyoroti aspek pelayanan yang belum menempati nilai sempurna, hal ini mengindikasikan bahwa terdapat masalah dalam pelayanan terhadap peserta didik, guru maupun pengguna layanan eksternal lainnya. Apabila dipersentasekan, ketercapaian hasil supervisi dengan nilai sempurna sebesar 63,6%. Sedangkan aspek yang belum sempurna dipersentasekan sebesar 36,4%. Adapun dalam menafsirkan kualitas pelayanan berdasarkan persentase tersebut menggunakan tabel penafsiran di bawah ini.

**Tabel 1. 4**  
**Penafsiran Kualitas Pelayanan**

Interval Nilai Kualitas (%)	Kriteria
91 – 100	Sangat Tinggi

76 – 90	Tinggi
66 – 75	Sedang
51 – 65	Rendah
$\leq 50$	Sangat Rendah

*Sumber: (Sallis, 2002)*

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa besaran hasil supervisi Tata Usaha yaitu 63,6% berada pada rentang 51 – 65 dengan kriteria Rendah dalam memberikan pelayanan. Adanya beberapa aspek yang belum mencapai nilai sempurna tentunya menjadi permasalahan yang perlu diperbaiki. Sebagaimana teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang menjelaskan bahwasanya dalam mengukur kualitas dilakukan dengan membandingkan dua aspek yaitu ekspektasi pelanggan dan pelayanan di lapangan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan Tata Usaha di lapangan belum terlalu memuaskan para pelanggan, hal ini dilihat salah satunya dari hasil supervisi di atas. Apabila dibiarkan, permasalahan ini akan berdampak pada tidak maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga membuat pelanggan merasa tidak puas.

Sebagai validasi data hasil supervisi tersebut, peneliti melakukan wawancara terhadap 5 orang siswa dengan kompetensi keahlian berbeda. Berdasarkan hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa memang dalam meminta bantuan/pelayanan administrasi kepada pegawai tata usaha, siswa merasa canggung karena minim informasi terkait pembagian tugas maupun jobdesk dari masing-masing pegawai tata usaha. Hal tersebut di konfirmasi oleh kepala tata usaha SMK Pasundan 1 Bandung bahwasanya memang tidak adanya papan informasi yang menunjukkan bagian/jobdesk dari setiap pegawai.

Sebagaimana hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap Kepala Tata Usaha SMK Pasundan 1 Bandung Bapak Iwan Alex Sutendi pada tanggal 28 Maret 2024, beliau menyatakan bahwa seluruh pegawai tata usaha tentunya selalu berupaya memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan, baik pelanggan internal sekolah (guru) maupun pelanggan eksternal sekolah (siswa dan orangtua siswa). Namun pada pelaksanaannya senantiasa masih ada kekurangan-kekurangan yang tentunya berkaitan dengan pemberian pelayanan administrasi, hal



tersebut disebabkan oleh tugas keadministrasian yang bersifat beragam dan tidak baku.

Adapun berikut ini merupakan beberapa fasilitas yang mendukung operasional pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi (tata usaha).

**Tabel 1. 5**  
**Fasilitas Pendukung Operasional Pegawai Tata Usaha di SMK Pasundan 1 Bandung**

No	Nama Barang	Merek/Model	Ukuran	Tahun Beli	Jmlh Brng
1	Gambar Presiden		25x35 cm	2019	1
2	Gambar Wakil Presiden		25x35 cm	2019	1
3	Meja 1/2 Biro		Cukup jelas	2020	9
4	Meja Keuangan		Cukup jelas	2019	1
5	Dispenser	Arisa	Cukup jelas	2017	1
6	Lampu Penerangan	LED	Cukup jelas	2020	11
7	Modem Wifi.ID	Telkom dan tenda	Cukup jelas	2017	2
8	Printer		Cukup jelas	2017	
9	Mesin Foto Kopi	Brother	Cukup jelas	2022	1
10	Tv	TCL. 50 INCH	Cukup jelas	2022	1
11	Printer A5		Cukup jelas	2015	1
12	Filing Kabinet	Elite	Cukup jelas	2009	1
13	Lemari Arsip dan Lemari Absen		Cukup jelas	2016/2017	2
14	Rak Arsip		60x40x240 cm	2021	2
15	PC, Mouse, Monitor		Cukup jelas	2016	
16	Kursi Staf		Cukup jelas	2017/2019	11

17	Telepon		Cukup jelas	2010	1
18	Jam Dinding		Cukup jelas		1
19	Air Conditioner	LG	Cukup jelas	2020	2
20	Brangkas		Cukup jelas	2012/2017	1
21	CCTV		Cukup jelas		1
22	Lemari Arsip 6 Pintu		Cukup jelas	2022	2
23	Lemari Arsip 12 Pintu		Cukup jelas	2022	1
24	NUC	Intel	Cukup jelas		4

*Sumber: Administrasi Kepala Tata Usaha SMK Pasundan 1 Bandung*

Dari tabel di atas didapatkan informasi bahwasanya fasilitas atau sarana prasarana penunjang operasional pegawai tata usaha sudah cukup lengkap. Kepala Tata Usaha SMK Pasundan 1 Kota Bandung Bapak Iwan Alex Sutendi menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan sekolah untuk menunjang operasional kerja pegawai tata usaha memang sudah sangat diperhatikan. Namun pada implementasinya, tingkat produktivitas sarana maupun fasilitas pendukung operasional ini belum mencapai tingkat optimal. Kurangnya monitoring terhadap penggunaan sarana dan prasarana pun menjadi salah satu faktor yang berdampak pada tidak maksimalnya pelayanan terhadap pelanggan di lingkungan SMK Pasundan 1 Bandung.

Kualitas pelayanan dalam hal ini dilihat sebagai seberapa besar adanya perbedaan antara realitas dan ekspektasi para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan dipandang baik atau positif. Jika jasa yang dibayangkan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dikatakan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipandang lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dikatakan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas dari pelayanan tergantung pada besarnya kemampuan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya secara konsisten (Lestari, 2018).

Permasalahan mengenai kualitas pelayanan administrasi yang ditandai dengan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna layanan administrasi sekolah (tata usaha) dengan kepuasannya setelah menerima layanan, tentu menjadi permasalahan yang cukup kompleks. Hal ini berangkat dari banyaknya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri. Berdasarkan teori Servqual, untuk mengukur tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan melihat kualitas pelayanan dari 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Marzuq & Andriani, 2022).

Apabila permasalahan ini terus dibiarkan, maka upaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap berbagai *stakeholder* dari tata usaha tidak akan terealisasikan. Hal ini tentunya akan berdampak pada capaian kualitas pelayanan yang stagnan, bahkan lebih buruknya menurun di setiap periode tertentu. Sehingga menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, berpotensi kehilangan pelanggan dan merusak citra sekolah di masyarakat. Menurut Nurussalami (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa keberadaan pegawai tata usaha sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan. Hal ini mengindikasikan bahwa perlunya pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tanggal 11 Juni 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh komponen lain di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam melayani fungsi pembelajaran dan dalam rangka akuntabilitas terhadap masyarakat, sekaligus dalam mendukung penciptaan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemenuhan kualitas pelayanan yang baik.

Mengacu pada dampak serta urgensi dari kualitas pelayanan sebagaimana telah dijelaskan di atas, maka tidak maksimalnya kualitas pelayanan pegawai tata usaha di SMK Pasundan 1 Bandung perlu untuk dipecahkan dan diidentifikasi solusinya. *Research problem* dari penelitian ini adalah faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pelanggan. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, bahwa menurut Eka Prihatin (2019) terdapat 9 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Maka dalam penelitian ini faktor yang diduga dominan mempengaruhi

kualitas pelayanan adalah kompetensi pegawai. Hal ini didasarkan pada hasil temuan peneliti dalam kegiatan pra penelitian, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan ini dapat ditingkatkan secara optimal melalui kompetensi pegawai. Namun pada prinsipnya, ini masih bersifat dugaan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dalam rangka mengidentifikasi solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai tata usaha di SMK Pasundan 1 Bandung dengan tepat.

Dari pernyataan masalah di atas, tentunya menjadi dorongan peneliti untuk mengkaji lebih lanjut mengenai peningkatan kualitas pelayanan pegawai tata usaha khususnya melalui kompetensi pegawai itu sendiri. Pendekatan pemecahan permasalahan dalam konteks penelitian ini akan menggunakan teori *Service Quality* (SERVQUAL) sebagai *grand theory*, mengingat kualitas pelayanan merupakan ukuran bagaimana sekolah dapat memahami kebutuhan penggunanya dan memenuhi harapan mereka.

## 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini adalah masih belum maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Tata Usaha di SMK Pasundan 1 Kota Bandung. Aspek kualitas pelayanan ini penting untuk terus ditingkatkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada konsumen. Teridentifikasinya masalah berkaitan dengan kualitas pelayanan ini penting untuk diteliti agar dapat mengetahui faktor apa yang mempengaruhinya.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan, begitu pula di lembaga pendidikan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (Rinaldi, 2012).

Menurut Parasuraman dan Leonardo L. Berry dalam (Rinaldi, 2012), mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi umum yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dalam industri jasa, diantaranya yaitu:

1. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan dalam hal ini memiliki makna kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat. Pelayanan yang diberikan adalah sesuai dengan harapan konsumen yang berarti bahwa jasa meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan dan tanpa kesalahan.

2. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Merupakan kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan tersebut.

3. *Assurance* (Jaminan)

Adalah kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan dan data-data pribadi milik konsumen.

4. *Empathy* (Empati)

Empati berarti memberi perhatian, yang berupa perhatian individual kepada konsumen. Empati meliputi: pendekatan kepada konsumen, rasa aman dan kemampuan untuk memahami keinginan konsumen.

5. *Tangibles* (Bukti fisik)

Dimensi ini merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh si pemberi jasa.

Dari pemaparan di atas dapat diketahui bahwa kompetensi pegawai menjadi salah satu faktor penentu dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan, dalam hal ini adalah kompetensi pegawai tata usaha. Pernyataan ini berangkat dari standar kompetensi yang perlu dimiliki oleh pegawai tata usaha meliputi kepribadian, sosial, teknis dan manajerial. Tentunya standar kompetensi ini memiliki keterkaitan yang erat dengan lima dimensi umum kualitas pelayanan.

Apabila setiap pegawai tata usaha memiliki kompetensi yang seperti diamanatkan dalam Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun 2008 meliputi 1) Melaksanakan administrasi kepegawaian, 2) Melaksanakan administrasi keuangan, 3) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, 4) Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, 5) Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, 6) melaksanakan administrasi kesiswaan, 7) Melaksanakan administrasi kurikulum, maka pegawai tata usaha tersebut diharapkan bisa

mengatasi segala faktor yang bisa menyebabkan rendahnya efektivitas manajemen administrasi dan berpengaruh pada rendahnya kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Dengan demikian, masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini, dirumuskan dalam pernyataan masalah (*problem statement*) sebagai berikut. “Kompetensi Pegawai Tata Usaha diduga belum sepenuhnya optimal dikuasai dalam memberikan pelayanan sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang belum tercapai secara maksimal”. Kondisi ini perlu segera diteliti dan ditemukan hasil, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal maupun internal sekolah dapat dilaksanakan secara maksimal sehingga mampu menunjang proses pendidikan di sekolah.

Berdasarkan pernyataan masalah (*problem statement*) di atas, masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pernyataan penelitian (*research question*) sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kompetensi pegawai Tata Usaha di SMK Pasundan 1 Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Tata Usaha di SMK Pasundan 1 Kota Bandung?
3. Adakah pengaruh dari kompetensi pegawai Tata Usaha terhadap kualitas pelayanan di SMK Pasundan 1 Kota Bandung?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah mengenai pengaruh kompetensi pegawai Tata Usaha terhadap kualitas pelayanan di SMK Pasundan 1 Kota Bandung. Sedangkan secara khusus, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui tingkat kompetensi pegawai Tata Usaha di SMK Pasundan 1 Kota Bandung agar lebih efektif.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di SMK Pasundan 1 Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui adakah hubungan antara kompetensi pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan di SMK Pasundan 1 Kota Bandung.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Apabila tujuan penelitian yang dikemukakan di atas dapat dicapai, penelitian ini akan memberikan dua macam manfaat atau kegunaan yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi para penulis lainnya yang akan mengkaji maupun mengembangkan ilmu pengetahuan di dunia pendidikan, lebih spesifik lagi mengenai ilmu manajemen perkantoran terutama kajian mengenai kompetensi pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan dampak yang positif terhadap beberapa pihak diantaranya:
  - a. Sebagai sumber informasi bagi instansi pendidikan khususnya SMK Pasundan 1 Kota Bandung untuk mengkaji keilmuan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas pelayanan melalui kompetensi pegawai Tata Usaha.
  - b. Sebagai acuan bagi pegawai Tata Usaha dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kualitas pelayanan yang maksimal.
  - c. Sebagai referensi informasi yang dapat diakses oleh pembaca ataupun pihak lain dalam rangka meningkatkan pemahaman mengenai kompetensi pegawai Tata Usaha dan kualitas pelayanan.