

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki tingkat kelahiran yang tinggi, dimana generasi muda merupakan harapan bagi bangsa ini untuk berkembang. Untuk mewujudkannya maka generasi muda perlu belajar setinggi-tingginya agar dapat bersaing dengan bangsa lain. Maka dari itu pendidikan menjadi salah satu faktor suatu bangsa untuk mendapat wibawa atau kehormatan dari bangsa lain.

Pendidikan merupakan suatu upaya humanisasi, artinya pendidikan merupakan suatu upaya dalam memanusiakan manusia. Pendidikan yang dilaksanakan dalam praktiknya dihadapkan pada berbagai kegiatan untuk dapat mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara nasional maupun secara satuan pendidikan. Pendidikan menurut Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 1 Ayat 1 adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Sedangkan tujuan pendidikan secara nasional seperti yang di amanatkan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2003 pasal 3 bahwasannya tujuan pendidikan nasional adalah untuk “Berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab”.

Lembaga satuan pendidikan atau yang kita biasa sebut sebagai sekolah merupakan suatu tempat atau organisasi yang di dalamnya melibatkan seluruh unsur manajemen (*man, money, manchine, methods, market*), unsur

tersebut dikelola oleh manusia atau Sumber Daya Manusia di sekolah untuk melaksanakan setiap kegiatan dan tentunya kegiatan pembelajaran di sekolah dalam rangka menciptakan mutu layanan pendidikan di sekolah yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Keberhasilan suatu lembaga/sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan lembaga/sekolah tersebut, khususnya bagi staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan suatu pelayanan yang baik, pelayanan yang baik di sekolah tentunya tidak lain adalah untuk menciptakan mutu atau kualitas pendidikan di sekolah tersebut.

Istilah pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha atau dunia bisnis, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan. Pelayanan pendidikan adalah usaha pihak sekolah dalam memberikan apa saja yang dibutuhkan oleh siswa dan *stakeholders* (orang tua, komite, lembaga yang berkaitan dengan sekolah). Pelayanan pendidikan erat kaitannya dengan mutu pendidikan, adapun Umiarso (2010, hlm. 122) memiliki pandangan tentang mutu, bahwasannya “Mutu yaitu: kesesuaian dengan keinginan konsumen”. Sedangkan menurut Usman (2012) mutu di bidang pendidikan meliputi mutu *input*, *proses*, *output* dan *outcome*, adapun penjelasannya sebagai berikut.

*Input* pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berproses. Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Menyenangkan dan Bermakna). *Output* dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non akademik siswa tinggi. *Outcome* dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas. (hlm. 543)

Pelayanan yang baik yakni bagaimana cara seseorang atau pihak sekolah dalam memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan, sehingga

dengan adanya kepuasan yang diberikan, lembaga pendidikan atau sekolah mendapatkan “citra baik dan bermutu” di mata siswa, orang tua maupun masyarakat secara luas.

Permasalahan yang kerap kali terjadi dalam suatu lembaga menunjukkan bahwasannya banyak orang yang masih kurang dalam memberikan pelayanan bagi para pelanggan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas bahkan merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan. Terdapat banyak hal yang membuat pelanggan tidak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga, salah satunya ialah ketidakramahan seseorang, merasa acuh tak acuh tidak peduli serta pelayanan yang lama dan bertele-tele. Hal tersebut tentunya sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga, karena memberikan rasa yang tidak nyaman terhadap pengguna layanan tersebut.

Pelayanan dalam dunia pendidikan untuk menciptakan mutu pendidikan pun kerap dihadapi masalah, satuan pendidikan atau sekolah yang memberikan layanan pendidikan belum mampu secara maksimal dalam pemenuhan delapan standar nasional pendidikan, yakni standar isi, standar proses, standar penilaian pendidikan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana-prasarana pendidikan, standar pengelolaan pendidikan dan standar pembiayaan.

Negara mempunyai kewajiban dalam memberikan layanan pendidikan yang bermutu kepada setiap warga negara melalui penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan atau sekolah. Pelaksanaan pendidikan melibatkan faktor dalam/internal maupun faktor luar/eksternal satuan pendidikan, faktor internal sekolah diantaranya kepala sekolah, guru dan tenaga administrasi atau tenaga tata usaha. Sedangkan faktor eksternal mencakup orang tua siswa, dinas pendidikan maupun masyarakat. Pada faktor internal kemampuan kepala sekolah, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberdayakan sekolah masih perlu ditingkatkan. Sarana dan prasarana pada beberapa satuan pendidikan jenjang SMA masih ada yang belum mencapai standar dalam layanan pendidikan.

Kondisi tersebut tercermin dari hasil akreditasi BAN S/M Tahun 2015. Akreditasi dari 1450 sekolah menengah atas (SMA) menunjukkan capaian Standar Isi (81), Standar Proses (79), Standar tenaga kependidikan (75), Standar Pengelolaan (80), Standar Sarana prasarana (72), Standar Biaya (83), Standar Penilaian (81), Standar Kompetensi Kelulusan (76). Target capaian pemerintah minimal 80. Dengan demikian, terdapat beberapa standar yang belum tercapai. Dalam memberikan layanan pendidikan yang bermutu perlu melakukan pemenuhan setiap Standar Nasional Pendidikan melalui program-program pemerintah atau keterlibatan masyarakat. Indikator lain yang dapat menunjukkan peta mutu pendidikan yang di capai yaitu dari Pusat Data Statistik Pendidikan Tahun 2014/2015 pada jenjang SMA seperti pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1

*Persentase Angka Nilai Indikator Jenjang Pendidikan Menengah  
(SMA)*

Angka Mengulang	Siswa	Mengulang	Angka Mengulang
	2013/2014 4,292,288	27,048	0,63
Angka Putus Sekolah	Siswa	Putus Sekolah	Angka Putus Sekolah
	2013/2014 4,292,288	68,219	1,59
Angka Lulusan	Siswa Tk. XII	Lulusan	Angka Lulusan
	13/14 1,444,406	1,429,795	98,98
Persentase Siswa Baru terhadap Pendaftar	Pendaftar	Siswa Baru	% Siswa baru terhadap pendaftar
	1,548,388	1,438,298	92,89
Persentase Guru Layak Mengajar terhadap KS dan Guru Seluruhnya	KS dan Guru	KS da Guru Layak	% Guru Layak
	362,693	342,277	94,37

Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2015) dalam Sabar Budi

Raharjo (2018)

Berdasarkan indikator pendidikan pada jenjang SMA angka lulusan sudah mencapai 98,98% dari target pemerintah sebesar 99.5%. Siswa

Rifqi Gifari, 2019

KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM PENINGKATAN MULU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMAN 1 PAMANUKAN KABUPATEN SUBANG

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

mengulang sebanyak 0,63% atau 27,048 siswa. Siswa yang putus sekolah menunjukkan angka 1,59% atau 68,219 siswa. Kondisi guru yang layak mengajar untuk jenjang SMA mencapai 94,37%. Hal ini diduga bahwa masih ada 5,63% guru SMA yang tidak layak mengajar dan juga menunjukkan bahwa mutu pendidikan pada jenjang SMA masih perlu perbaikan pada penyelenggaraan proses belajar-mengajar. Perbaikan dimaksud, di antaranya pada peningkatan kompetensi guru dan kompetensi kepala sekolah.

Kualitas atau mutu pelayanan pendidikan di berikan oleh pihak sekolah baik itu guru, kepala sekolah maupun tata usaha di dalam sekolah tersebut. Berbicara mengenai mutu, maka proses untuk menghasilkan mutu tidak lepas dari kinerja sumber daya manusia di dalamnya. Adapun pengertian kinerja seperti yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2011, hlm. 67) mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut: “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya”. Sedangkan Veithzal Rivai (2006, hlm. 309) memaparkan bahwa “Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”.

Berdasarkan pengertian tersebut, jelaslah bahwa kinerja seluruh pegawai atau sumber daya manusia baik itu di sekolah atau di dalam organisasi lainnya menunjukkan perilaku dan prestasi kerja yang nyata. Oleh karena itu, seluruh anggota organisasi di sekolah haruslah mencerminkan kinerja yang baik demi tercapainya mutu layanan pendidikan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu oleh Ayu Agustina (2017) dengan judul “Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar” menunjukkan kendala-kendala yang dihadapi pada saat dalam memberikan layanan, kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi konsumen, banyaknya beban kerja yang dijalankan dengan waktu

yang sedikit singkat dan terlambatnya respon yang ditunjukkan oleh konsumen pada saat pegawai tata usaha menjelaskan apa yang mereka butuhkan.

Kinerja tata usaha di sekolah dilatarbelakangi diantaranya dengan kualifikasi dan kompetensi yang mereka miliki untuk selanjutnya dapat melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab pekerjaan di sekolah. Apabila pegawai Tata Usaha di sekolah memiliki kompetensi dan kualifikasi yang sesuai dengan standar, maka kinerja pegawai Tata Usaha pun akan mencerminkan kinerja dan prestasi kerja yang baik pula.

Peneliti menyadari akan pentingnya kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada siswa maupun *stakeholders*, seluruh anggota organisasi/warga sekolah haruslah bekerja sama dalam melaksanakan pelayanan yang terbaik demi tercapainya kepuasan pelanggan. Adapun fokus penelitian ini yakni mengenai kinerja tata usaha dalam menciptakan layanan pendidikan yang bermutu. Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang yang bertempat di Jl. Eyang Tirtapraja No. 83, Pamanukan Kec. Pamanukan, Kab. Subang Prov Jawa Barat, visi SMAN 1 Pamanukan adalah “*Menghasilkan tamatan yang beriman, berilmu, terampil dan berbudaya*”, sedangkan misi dari SMAN 1 Pamanukan yakni: 1) Menciptakan kehidupan sekolah yang bernuansa religius; 2) Meningkatkan mutu dan prestasi sekolah, baik di bidang akademis maupun non akademis; 3) Mengembangkan bakat, minat dan keterampilan siswa; 4) Mengembangkan sikap dan perilaku siswa yang sesuai dengan budaya dan kepribadian siswa; 5) Melaksanakan program pendidikan yang berorientasi pada kecakapan hidup yang berbasis kompetensi; 6) Mengembangkan model pembelajaran yang berbasis teknologi informatika; dan 7) Meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan kepada warga sekolah dan masyarakat.

Terdapat permasalahan di lembaga tersebut, berupa terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh kepala sekolah (keuangan), yang menghambat dalam penyaluran dana kegiatan pendidikan di sekolah oleh

pegawai tata usaha dan wakil kepala sekolah. Adanya kecurangan tersebut sudah menjadi rahasia umum di kalangan pegawai sekolah, namun yang menjadi keistimewaan di sekolah ini adalah di balik kendala atau masalah yang dihadapi oleh Pegawai Tata Usaha sekolah, SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang menjadi sekolah yang banyak dicari dan diminati masyarakat (orang tua siswa untuk menyekolahkan anaknya di SMA). Peneliti sangat tertarik menggali secara mendalam bagaimana kinerja pegawai Tata Usaha di SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang sehingga dapat menjadikan sekolah yang bermutu dengan dibuktikannya banyak orang tua siswa yang ingin menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut.

Berbeda dengan penelitian pada umumnya yang berfokus pada penggalan masalah yang ada di suatu lembaga, penelitian ini tidak hanya menggali masalah yang ada di lembaga tersebut (kelemahan), namun peneliti sangat tertarik menggali keistimewaan (kelebihan) kinerja pegawai Tata Usaha di sekolah tersebut sehingga nampak apa yang menjadi perbedaan dengan sekolah pada umumnya, dikarenakan kendala yang dihadapi oleh pegawai tidak menghalangi dalam memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas kepada pelanggan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik dalam melaksanakan sebuah penelitian berjudul “Kinerja Tata Usaha dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Nilai apa yang membangun terciptanya efektivitas kinerja tata usaha di SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang?
2. Dukungan seperti apa yang diperoleh dari berbagai pihak terhadap tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan di SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang?
3. Bagaimana imbas kondisi sekolah terhadap pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar dan mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah sasaran yang hendak dicapai dalam penelitian, adapun tujuan penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus yakni sebagai berikut:

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Secara umum, tujuan penelitian ini adalah untuk menggali secara mendalam mengenai kinerja pegawai Tata Usaha dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui dan menggali secara nilai apa yang membangun terciptanya efektivitas kinerja tata usaha di SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang
- b. Untuk mengetahui dan menggali secara mendalam dukungan seperti apa yang diperoleh dari berbagai pihak terhadap tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan di SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang
- c. Untuk mengetahui dan menggali secara mendalam imbas kondisi sekolah terhadap pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar dan mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang telah dilaksanakan diharapkan dapat memberikan dampak baik dalam segi teoritis maupun praktis, adapun manfaat penelitian yakni sebagai berikut:

#### **1.4.1 Secara Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap kajian ilmu berupa penemuan konsep mengenai kinerja pegawai Tata Usaha dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan.

#### 1.4.2 Secara Praktis

##### 1. Bagi Peneliti

Secara praktis, khususnya bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat memperkaya pemahaman konsep administrasi pendidikan di sekolah pada umumnya, serta kemampuan dalam memecahkan masalah kinerja pegawai di lembaga atau organisasi sekolah.

##### 2. Bagi Pihak Sekolah

Secara praktis, khususnya bagi pihak sekolah diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan solusi dari masalah yang dihadapi, selain itu diharapkan penelitian ini dapat memberikan konsep yang dapat diaplikasikan untuk memecahkan suatu permasalahan khususnya dalam kinerja Tata Usaha dalam peningkatan mutu layanan pendidikan. Serta memelihara (upaya perbaikan secara terus-menerus) terhadap mutu atau kualitas yang sudah nampak di sekolah, sehingga mutu layanan pendidikan di sekolah semakin dijaga bahkan semakin ditingkatkan.

### 1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Secara sistematis umum skripsi ini terdiri dari judul penelitian, lembar pengesahan skripsi, lembar pernyataan keaslian skripsi, ucapan terima kasih, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, lima bab inti, daftar pustaka dan lampiran-lampiran pendukung. Agar pembaca lebih mudah memahami pembahasan dalam penulisan skripsi dengan judul “Kinerja Tata Usaha dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang”, penulis menguraikan sistematika struktur organisasi dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan, BAB ini merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang penelitian yang menggambarkan alasan rasional

dan pentingnya suatu permasalahan diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian (secara umum dan khusus), manfaat penelitian (secara teoritis dan praktis) serta struktur organisasi skripsi.

2. BAB II Kajian Pustaka, BAB ini berisikan konsep dan teori-teori yang melandasi penelitian yang dilakukan, yang diperoleh dari buku, jurnal dan sumber-sumber lain yang mendukung.
3. BAB III Metode Penelitian, BAB ini berisi penjabaran rinci mengenai metode penelitian serta komponen-komponennya, menyangkut cara melakukan pengujian data yang diperlukan untuk menghasilkan instrumen. Mulai dari desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian dan analisis data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif
4. BAB IV Temuan dan Pembahasan, BAB ini terdiri dari dua bagian, yaitu pengolahan data dan analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan pembahasan atau analisis temuan berupa penggalan secara mendalam mengenai kinerja Tata Usaha dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan di SMAN 1 Pamanukan Kabupaten Subang.
5. BAB V Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi, BAB ini menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian.