

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Administrasi pendidikan memiliki peran sentral dalam mengelola, mengorganisir, dan mendukung berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan. Saat ini, di tengah dinamika perubahan dalam pendidikan dan masyarakat, penting untuk memahami sejauh mana administrasi pendidikan dapat berkontribusi pada keberhasilan sistem pendidikan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memengaruhi cara administrasi pendidikan dilaksanakan. Penggunaan sistem informasi, platform digital, dan aplikasi pendukung administrasi memberikan tantangan dan peluang baru yang perlu dieksplorasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Tantangan global, seperti globalisasi, perubahan demografi, dan tuntutan pekerjaan yang berubah, mempengaruhi kebutuhan dan harapan terhadap sistem pendidikan. Administrasi pendidikan perlu siap menghadapi dinamika global ini agar dapat memberikan layanan yang relevan.

Selama ini administrasi hanya dipandang sebagai kegiatan tulis menulis belaka dan pandangan orang demikian tentu tidak

beralasan. Secara fisik kegiatan administrasi memang banyak didominasi dengan kegiatan tulis menulis, baik menggunakan alat tulis, mesin ketik dan juga komputer. Namun seiring adanya penerapan manajemen berbasis sekolah (MBS) saat ini, maka peran tenaga administrasi adalah sebagai tim pengelola data atau sebagai tim pengambilan keputusan, semakin tepat dan akurat data yang diberikan oleh tenaga administrasi maka semakin tinggi pula kualitas keputusan. Selain itu, tenaga administrasi juga berperan sebagai public relation sekolah, mereka juga harus aktif dalam memberikan layanan administratif baik akademik maupun non akademik kepada seluruh pihak yang berkepentingan.<sup>1</sup>

Pemerintah dan pemangku kepentingan pendidikan sering menetapkan standar dan prosedur akreditasi yang harus dipatuhi oleh institusi pendidikan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Staf Administrasi Sekolah. Staf administrasi sekolah harus mampu memberikan pelayanan yang optimal. Berdasarkan Permendiknas No. 24 Tahun 2008, staf administrasi sekolah harus memiliki berbagai kompetensi, yaitu kompetensi kepribadian, sosial,

---

<sup>1</sup> Rufqotuz Zakhriroh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik," *DIDAKTIKA: Jurnal Pemikiran Pendidikan* 19, no. 2 (2017): 59–70.

teknis, dan manajerial (khusus untuk Kepala Tenaga Administrasi Sekolah).<sup>2</sup> Administrasi pendidikan bertanggung jawab untuk memastikan pemenuhan standar ini guna memastikan kualitas dan akuntabilitas pendidikan. Kepuasan pemangku kepentingan, seperti siswa, orang tua, guru, dan staf administrasi, menjadi kunci keberhasilan administrasi pendidikan. Evaluasi dan peningkatan pelayanan harus menjadi fokus agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Pandemi COVID-19 telah memberikan tantangan signifikan bagi administrasi pendidikan, termasuk perubahan dalam cara pembelajaran, evaluasi, dan pengelolaan sumber daya.

Tenaga Administrasi Sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi sekolah pada jenjang SD/MI, SMP/MTS, dan SMA/MA/SMK/MAK, atau bentuk lain yang sederajat.<sup>3</sup> Dalam satuan pendidikan pemimpin bukan hanya kepala sekolah tetapi juga guru, wali kelas, pengawas, dan kepala bagian. Salah satunya adalah kepala bagian administrasi sekolah dalam hal ini adalah tata usaha.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> *Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Mengenai Standar Tenaga Administrasi Sekolah*, n.d.

<sup>3</sup> Kemendikbud, "Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah," 1 (2017): 3.

<sup>4</sup> Departemen P. Dan K., *Pedoman Umum Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Menengah* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989).

Tata usaha merupakan pelayanan yang berfungsi meringankan (facilitating function) terhadap pencapaian tujuan dari sekolah.<sup>5</sup>

Seorang administrator pendidikan tentunya memiliki peran penting di sebuah lembaga sekolah dalam menjalankan tugas yang diembannya. Menjadi seorang administrator harus menciptakan pekerjaan yang baik dan benar, dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai fungsinya. Karena apa yang telah kita lakukan dimuka bumi ini baik itu dalam keadaan baik atau buruk Allah SWT akan melihat dan menilai terhadap apa yang mereka kerjakan. Oleh karena itu, pentingnya kita implementasikan dalam diri kita agar menjadi seorang insan yang bermanfaat terhadap sesama, menjadi makhluk yang disukai Allah SWT untuk meraih sukses di dunia dan di akhirat dengan menjalankan tugas sesuai hukum dan syari'atnya sebagaimana hal ini juga dijelaskan dalam Al- Qur'an Q.S. At-Taubah (9) : 105 :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۗ  
 وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ اِلٰهِ الْعَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

---

<sup>5</sup> WENNY FITRIA AZIZAH, "Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha Untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah Di SMP Negeri 4 Yogyakarta," *Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta* (2016).

Artinya : “Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” (Q.S. At-Taubah : 105)

Ayat diatas menjelaskan Allah SWT memerintahkan umat manusia khususnya seorang muslim untuk bekerja dengan baik dan profesional untuk meraih ridho Allah dan untuk kehidupan. Menjadi pelayanan publik adalah sebuah pekerjaan yang mulia yang berisikan hal-hal baik dan apabila dijalankan dengan mematuhi prinsip prinsip administrasi dan diniatkan untuk ibadah maka melayani publik menjadi pengantar jalan menuju ridho Allah SWT.

Tata Usaha (TU) merupakan sebuah subsistem organisasi, dalam hal ini termasuk organisasi seperti madrasah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi, mulai dari surat-menyurat sampai dengan investasi barang. pengertian tata usaha menurut pedoman pelayanan tata usaha. dalam bukunya H.M Daryanto tentang administrasi pendidikan adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan. Dalam hal ini

tata usaha merupakan unsur administrasi.<sup>6</sup> Bila dilihat dari pengertian di atas, maka tata usaha tidak hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat saja, tetapi menyangkut semua bahan keterangan dan informasi yang berwujud warkat.

Tata Usaha (TU) menjadi krusial karena dapat mendukung dan mempermudah berbagai subsistem lain seperti bagian kesiswaan, administrasi personel, dan sebagainya. Dalam hal ini, ada konsep yang disebut mekanisme bantu, yang berarti kegiatan TU sekolah dapat dimanfaatkan untuk membantu kepala sekolah dalam pengambilan keputusan, sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih lancar, efektif, dan efisien dengan data yang dibutuhkan. Ketika manajemen TU dikelola dengan baik, maka kegiatan pembelajaran dan pencapaian tujuan pendidikan juga dapat terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, dibutuhkan staf TU yang profesional dan kompeten dalam bidangnya.<sup>7</sup>

Fungsi Tata Usaha (TU) adalah mencatat semua kejadian dalam suatu organisasi untuk menyediakan informasi (data) yang diperlukan oleh pimpinan dalam pengambilan keputusan. Adapun Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008

---

<sup>6</sup> H.M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, ed. PT Rineka Cipta (Jakarta, 2014).

<sup>7</sup> Salabi Ahmad, "Manajemen Ketatausahaan Pada Madrasah Aliyah Normal Islam Rasyidiyah Khalidiyah (Rakha) Amuntai Hulu Sungai Utara," *Tarbiyah* 3, no. 2 (2014): 23–33.

tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah secara teoritis tugas yang dilakukan tata usaha adalah sebagai berikut: (a) Melaksanakan administrasi kepegawaian. (b) Melaksanakan administrasi keuangan. (c) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana. (d) Melaksanakan administrasi sekolah dan masyarakat. (e) Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan (f) Melaksanakan administrasi kesiswaan. (g) Melaksanakan administrasi kurikulum. (h) Melaksanakan administrasi layanan khusus. (i) Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi.<sup>8</sup>

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan administrasi pendidikan disekolah ialah kontribusi kepemimpinan dari tenaga administrasi itu sendiri<sup>9</sup>. Kepemimpinan di tingkat administrasi pendidikan sangat penting, bagaimana para pemimpin pendidikan mengelola tim, mengambil keputusan, dan merumuskan kebijakan dapat berdampak langsung pada efektivitas dan kualitas administrasi. Kepala Tata Usaha di sekolah, sering disebut sebagai Kepala Bagian Tata Usaha atau Kepala TU, adalah seorang pemimpin administratif yang bertanggung jawab atas manajemen

---

<sup>8</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

<sup>9</sup> Muhamad Pandu Maulana and Sayan Suryana, "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah," *PeTeKa* 4, no. 2 (2021): 266–274.

operasional, administratif, dan non-akademis di lingkungan sekolah. Peran utama kepemimpinan kepala tata usaha ialah memastikan kelancaran berbagai kegiatan administrasi dan dukungan operasional yang mendukung keberlangsungan sekolah.

Kepala Tata Usaha di sekolah adalah figur kunci yang memainkan peran sentral dalam mengelola berbagai aspek administratif dan operasional sekolah. Dalam struktur organisasi sekolah, Kepala tata usaha biasanya berada di bawah kepemimpinan kepala sekolah dan bekerja sama dengan staf administrasi lainnya. Secara deskriptif, Kepala tata usaha memiliki tugas dan tanggung jawab yang melibatkan perencanaan, koordinasi, dan pelaksanaan kegiatan administratif, mulai dari pendaftaran siswa, manajemen keuangan, pengelolaan sarana dan prasarana, hingga koordinasi kegiatan harian sekolah. Kepala tata usaha bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan dan kelancaran berbagai layanan administrasi yang mendukung proses pendidikan dan kegiatan di lingkungan sekolah.

Dalam perannya, Kepala tata usaha harus memiliki pemahaman mendalam terhadap berbagai regulasi dan kebijakan pendidikan, serta kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan staf, siswa, orang tua, dan pihak-pihak terkait lainnya. Selain



itu, Kepala tata usaha juga perlu memiliki keterampilan manajemen yang baik untuk mengelola sumber daya manusia, anggaran sekolah, dan proses-proses administratif secara efisien. Kepemimpinan Kepala tata usaha mencakup kemampuan dalam memotivasi staf administrasi, memastikan kepatuhan terhadap aturan dan regulasi, serta berkolaborasi dengan berbagai pihak untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi. Sebagai pemimpin administratif, Kepala tata usaha memiliki peran strategis dalam mendukung visi dan misi sekolah, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dan memastikan bahwa seluruh komponen administratif mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah secara keseluruhan.

Permendiknas nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tata Usaha Madrasah mengatur bahwa kepala tata usaha harus memiliki kompetensi manajerial. Kepala tata usaha harus bisa membimbing dan mengarahkan tenaga kependidikan dalam menjalankan pendidikan, agar mereka dapat mengembangkan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional, sehingga tujuan lembaga pendidikan dapat dicapai dengan efektif dan efisien.<sup>10</sup> Karena kepala tata usaha memegang peran yang sangat penting dalam urusan administrasi

---

<sup>10</sup> H Moch Idochi Anwar, "Administrasi Pendidikan Dan Manajemen Biaya Pendidikan" (2019).

lembaga pendidikan. Jadi apabila kepala tata usaha tidak memiliki kompetensi manajerial yang bagus maka hasil kinerja dari tenaga kependidikan menjadi kurang maksimal.

Beberapa masalah yang memang terjadi di lapangan pada faktor kepemimpinan kepala tata usaha dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di sekolah melibatkan sejumlah aspek diantaranya; Pertama, kepemimpinan kepala tata usaha yang tidak memiliki visi dan strategi yang jelas dapat menyebabkan kebingungan di antara staf administrasi tentang tujuan dan arah yang diinginkan<sup>11</sup>. Kedua, kurangnya keterampilan manajerial untuk mengelola staf administrasi. Kepala tata usaha banyak yang mengalami kesulitan dalam merencanakan dan mengorganisasi tugas-tugas administratif dengan efektif. Ini termasuk alokasi sumber daya, penjadwalan kegiatan, dan perencanaan keuangan<sup>12</sup>.

Ketiga, kurang mahirnya dalam mendelegasikan tanggung jawab kepada staf administrasi dengan cara yang efektif sehingga menyebabkan beban kerja yang berlebihan pada Kela Tata Usaha sendiri, sementara staf lain mungkin tidak dimanfaatkan secara optimal. Keempat, Kepala Tata Usaha mungkin tidak memiliki

---

<sup>11</sup> G. Yukl, "Leadership in Organizations.," *Pearson Education* (2013).

<sup>12</sup> D. A. Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, *Fundamentals of Management.*, *Pearson Education*, 2017.

pemahaman atau keterampilan dalam mengelola kinerja staf administrasi, termasuk penilaian kinerja dan memberikan umpan balik konstruktif<sup>13</sup>. Dan terakhir, ketidakmampuan kepala tata usaha untuk memotivasi dan memberikan dukungan yang cukup kepada staf administrasi, sehingga banyaknya Staf mungkin kehilangan semangat, yang dapat mempengaruhi kinerja dan kualitas pelayanan mereka<sup>14</sup>.

Kinerja tata usaha adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di sebuah sekolah. Dalam bahasa Inggris, kinerja disebut sebagai "performance," yang berarti hasil kerja. Hasil kerja ini dapat diukur melalui proses manajemen dalam suatu organisasi atau lembaga dengan membandingkannya dengan standar yang telah ditentukan atau dijadikan acuan dalam organisasi. Kinerja mencakup hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>15</sup> Kinerja merupakan suatu pencapaian terlaksananya tugas seorang pegawai sesuai wewenang dan tanggung jawabnya.

---

<sup>13</sup> C. C. Latham, G. P., & Pinder, "Work Motivation Theory and Research at the Dawn of the Twenty-First Century," *Annual review of psychology* 56 (2005): 485–516.

<sup>14</sup> R. M. Deci, E. L., Koestner, R., & Ryan, "Extrinsic Rewards and Intrinsic Motivation in Education: Reconsidered Once Again.," *Review of educational research* 71(1) (2001): 1–27.

<sup>15</sup> A A Anwar Prabu Mangkunegara, "Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia" (2009).

Kinerja tata usaha sekolah mengacu pada sejauh mana pegawai tata usaha di sekolah menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan efisien, efektif, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kinerja ini mencakup berbagai aspek administratif dan operasional yang diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan yang baik. Kinerja tata usaha sekolah melibatkan kemampuan untuk mengelola berbagai tugas administratif, Memberikan pelayanan yang baik kepada siswa dan orang tua, berperan dalam manajemen keuangan, dilibatkan dalam pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah, membantu dalam penyelenggaraan kegiatan ekstrakurikuler dan acara sekolah, pengelolaan informasi yang diperlukan oleh semua pihak terkait, termasuk staf, guru, siswa, dan orang tua. Hal Ini melibatkan penyediaan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Untuk mencapai kinerja tata usaha yang kompeten, diperlukan kualifikasi yang mendukung keberhasilan tersebut. Kualifikasi ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, yang menetapkan bahwa tenaga administrasi di SMA/MA/SMK harus memiliki minimal pendidikan S1 dengan program studi yang relevan serta memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah dari lembaga pemerintah. Sesuai dengan

peraturan kepegawaian, tugas tenaga tata usaha sekolah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional. Sebagai bagian dari subsistem pembelajaran, tenaga tata usaha berhubungan erat dengan komponen lainnya. Berdasarkan kompetensi yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 20 Tahun 2008, tenaga tata usaha harus memiliki dan mampu melaksanakan tujuh kompetensi, yaitu administrasi kesiswaan, administrasi kepegawaian, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi kurikulum, dan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat. Tetapi kenyataannya upaya peningkatan kualitas layanan khususnya yang berkaitan dengan administrasi dan kinerja pegawai tata usaha sekolah masih kurang mendapat perhatian. Selama ini, peningkatan kualitas pendidikan hanya menyoroti pada permasalahan guru, peningkatan kinerja kepala sekolah serta kurikulum peserta didik yang senantiasa berubah-ubah. Jarang kita jumpai seorang pegawai tata usaha mendapatkan pelatihan-pelatihan, diklat, maupun seminar<sup>16</sup>. Pada umumnya pegawai tata usaha hanya berperan sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data peserta

---

<sup>16</sup> SHEILA ROHMATUNNISA PANE, "KONTRIBUSI KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH, KOMITE SEKOLAH DAN PROFESIONALISME TENAGA TATA USAHA TERHADAP MUTU PENDIDIKAN SMK AL-FATTAH MEDAN TA 2019/2020" (Universitas Negeri Medan, 2020).

didik, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana prasarana, dan administrasi keuangan<sup>17</sup>. Di setiap sekolah tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan- pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keteranganketerangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik sangat mempengaruhi kualitas pelayanan lembaga.

Berdasarkan hasil kajian literatur awal pada penelitian sebelumnya didapatkan Masalah pada kompetensi pegawai tata usaha sekolah yang masih luput dari pantauan pimpinan sekolah, sehingga kinerja pegawai tata usaha di sekolah belum optimal<sup>18</sup>. Kita sadari bahwa kinerja tata usaha adalah satu unsur maupun faktor yang mempengaruhi kualitas sekolah. Kondisi nyata dilapangan yang

---

<sup>17</sup> Hendra Sahputra, "Peran Kepala Sekolah Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Staff Tata Usaha Di Sekolah Dasar," in *Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang*, 2020.

<sup>18</sup> Adela Meisyah Patricia, "Analisis Kinerja Tata Usaha Dalam Memberikan Layanan Pendidikan Di SMAIT Pesantren Nururrahman Depok" (Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, n.d.).

ditemukan bahwa masih ada beberapa pegawai tata usaha di sekolah khususnya Madrasah Aliyah dibawah kualifikasi yang sesuai dengan standar pendidikan. masih banyak pegawai tata usaha yang belum memiliki kompetensi dan keahlian yang sesuai dengan bidangnya. Sehingga kinerja pegawai tata usaha sering mengalami hambatan pada saat bekerja. Hal ini disebabkan juga kurangnya perhatian sekolah dalam memberikan pelatihan-pelatihan yang berkaitan kompetensi keahlian tenaga kerja administratif.

Sejalan dengan hal tersebut ditemukan juga adanya masalah pada kemampuan para pegawai tata usaha sekolah dalam mengelola berbagai tugas administratif. Berdasarkan data yang didapat jumlah pegawai tata usaha belum maksimal sesuai dengan standar kompetensi teknis yang seharusnya sehingga masih banyak pegawai tata usaha yang menanggung tugas yang lebih banyak sehingga menyebabkan beban kerja yang menumpuk dan pada akhirnya menghambat kinerja pegawai<sup>19</sup>.

Dengan melihatnya kualifikasi serta kompetensi yang harus dipenuhi oleh tata usaha menjadikan kinerja tata usaha di madrasah belum maksimal terhadap layanan yang diberikan kepada siswa. Selama ini kepala sekolah tidak melihat bahwa kualifikasi penting

---

<sup>19</sup> Patricia, "Analisis Kinerja Tata Usaha Dalam Memberikan Layanan Pendidikan Di SMAIT Pesantren Nururrahman Depok."

dalam sebuah kinerja dan akan berdampak kepada tugas dan tanggungjawab tata usaha. Jika kinerja tata usaha belum maksimal keberhasilan program kerja yang akan dicapai akan mengalami hambatan-hambatan dalam pelaksanaan.

Namun berbeda halnya pada faktor Pemberian layanan pendidikan di beberapa madrasah aliyah yang ditemukan sudah cukup baik. Walaupun masih harus diperhatikan lagi dalam aspek kecepatan dan ketanggapan terhadap layanan yang diberikan. Sehingga layanan yang diberikan tata usaha kepada pelanggan pendidikan khususnya siswa menjadi lebih maksimal. Berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa guru ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegawai tata usaha sudah cukup baik. Pada sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Serang, kemampuan memberikan pelayanan yang memadai dan cepat terhadap kebutuhan siswa dan orang tua. Proses administrasi yang cepat atau efisien mempercepat kelancaran kegiatan sekolah. terpenuhinya standar pelayanan administrasi yang telah ditetapkan oleh sekolah atau otoritas pendidikan.

Begitu juga pada Mts N 5 Serang, Pemberian Informasi yang cukup jelas tentang program pendidikan, kegiatan ekstrakurikuler, dan prosedur administratif, serta adanya infrastruktur teknologi yang



memadai yang dapat memudahkan akses informasi melalui situs web atau aplikasi. Optimalnya pemanfaatan teknologi informasi ini diharapkan dapat untuk meningkatkan efisiensi administrasi di layanan pendidikan suatu madrasah. Begitu juga pada pada Waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi permintaan atau pertanyaan siswa, orang tua, dan staf yang tanggap. Jumlah dan jenis kesalahan administratif yang minim terjadi selama periode waktu tertentu. Namun catatan tersebut masih banyak beberapa aspek yang butuh penyelidikan lebih mendalam khususnya pada madrasah yang berstatus swasta, secara umum ada beberapa yang butuh perbaikan dan ditingkatkan dalam kualitas pelayanan administrasi pendidikan di beberapa Madrasah Negeri di Kabupaten Serang.

Faktor-faktor dari uraian diatas merupakan bagian dari permasalahan kepemimpinan kepala tata usaha dan kinerja pegawai tata usaha dalam pengaruhnya memberikan layanan pendidikan yang berkualitas khususnya layanan administrasi. meskipun selama ini kepemimpinan kepala tata usaha dan kinerja tata usaha sudah berjalan dengan baik tetapi masih ada yang perlu diperhatikan lagi agar dalam meberikan layanan pendidikan pada administrasi kesiswaan lebih optimal. Oleh karena itu penulis tertarik untuk memberikan judul penelitian ini “ **Pengaruh Kepemimpinan**

**Kepala Tata Usaha dan Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Madrasah Negeri di Kabupaten Serang “**

**B. Identifikasi Masalah**

1. Kurangnya jumlah Staff Tata Usaha dimasing-masing sekolah
2. Masih terdapat pegawai tata usaha yang belum memaksimalkan kemampuan dalam bekerja pada administrasi pendidikan
3. Masih ditemukannya pegawai tata usaha yang belum sesuai standar kualifikasi akademik pada tenaga administrasi pendidikan
4. Belum optimalnya tanggungjawab yang dimiliki pegawai tata usaha
5. Belum adanya pelatihan khusus kepada pegawai tata usaha terkait kompetensi keahlian tenaga adminitrasi
6. Ketidakmampuan dalam mengadopsi teknologi atau sistem informasi
7. Adanya beban kerja yang berlebihan disetiap pegawai administrasi

8. Tidak adanya sistem penilaian dan evaluasi kinerja pegawai  
Tata Usaha
9. Kurangnya motivasi kerja pegawai staff administrasi dan dukungan kepemimpinan
10. Belum maksimalnya kompetensi teknis kepala staff tata usaha
11. Kepemimpinan kepala tata usaha yang belum memiliki visi dan strategi
12. Kurangnya Keterlibatan dan Komunikasi antara Kepala Tata Usaha dengan Pemangku Kepentingan
13. Kurangnya Pemahaman pada pegawai tata usaha tentang Kebutuhan Pengguna Layanan
14. Kurangnya sistematisasi dalam melakukan evaluasi kualitas layanan

### **C. Batasan Masalah**

Mengingat keterbatasan yang ada pada peneliti baik tenaga, waktu, dana, dan pemikiran yang dimiliki, serta untuk mempermudah kajian teoritisnya, maka peneliti bermaksud untuk membatasi masalah pada penelitian ini hanya pada kepemimpinan kepala tata usaha, kinerja pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan administrasi pendidikan. Dimana kepemimpinan kepala tata usaha

dan kinerja pegawai merupakan variabel yang mempengaruhi, dan kualitas pelayanan administrasi pendidikan merupakan variabel yang dipengaruhi. Maka yang menjadi batasan masalah untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Kepemimpinan Kepala Tata Usaha

Pada penelitian ini, Kepala Tata Usaha didefinisikan sebagai individu yang memimpin pelaksanaan urusan administrasi sekolah agar semua kegiatan administrasi sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk menjalankan tugas ini, seorang Kepala Tata Usaha harus memiliki kompetensi dan kualifikasi yang memadai di bidangnya. Standar kompetensi yang harus dimiliki meliputi aspek kepribadian, sosial, teknis, serta kemampuan manajerial. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah.

#### 2. Kinerja Pegawai Tata Usaha

Kinerja pegawai tata usaha merujuk pada hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam organisasi administrasi sekolah, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, dengan mematuhi moral dan

etika. Dalam Sistem Pendidikan Nasional, tenaga kependidikan termasuk mereka yang memiliki kriteria dan standar tertentu untuk mendukung pelaksanaan proses pendidikan di satuan pendidikan, seperti pendidik, kepala sekolah, pengawas, laboran, pustakawan, peneliti, dan pegawai tata usaha. Pegawai tata usaha bertanggung jawab atas administrasi sekolah dan pelayanan administrasi kesiswaan.

### 3. Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan administrasi pendidikan didefinisikan sebagai semua aktivitas yang dilakukan oleh sekolah untuk memenuhi harapan konsumen, yaitu guru, siswa, dan orang tua siswa. Pelayanan ini meliputi jasa atau layanan yang diberikan oleh pegawai administrasi sekolah, seperti kemudahan, kecepatan, hubungan baik, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat mereka dalam memberikan pelayanan guna memuaskan konsumen. Dimensi kualitas pelayanan yang dapat diukur mencakup Reliabilitas (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Kemudahan Akses (empathy), dan Penampilan Fisik (tangible).

#### **D. Rumusan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah maka rumusan penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan kepala tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan di Madrasah Negeri Kabupaten Serang ?
2. Apakah terdapat pengaruh kinerja staff tata usaha terhadap kualitas pelayanan adminitrasi pendidikan Madrasah Negeri di Kabupaten Serang?
3. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan kepala tata usaha dan kinerja staff tata usaha terhadap kualitas pelayanan adminsitrase pendidikan Madrasah Negeri di Kabupaten Serang ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan kepala tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan di Madrasah Negeri di Kabupaten Serang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kinerja staff tata usaha terhadap kualitas pelayanan adminitrasi pendidikan di Madrasah Negeri di Kabupaten Serang.

3. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan kepala tata usaha dan kinerja staff tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan di Madrasah Negeri di Kabupaten Serang.

#### **F. Kebaruan Penelitian**

Berdasarkan Tinjauan literatur yang mendalam hanya ditemukan penelitian yang membahas pengaruh kepemimpinan kepala tata usaha dan kinerja pegawai tata usaha secara terpisah terhadap kualitas pelayanan administrasi. Oleh karena itu penelitian difokuskan pada bagaimana penelitian ini menggabungkan kedua faktor untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam dan kontekstual. Sejalan dengan hal tersebut Identifikasi penelitian yang di bahas lebih konteks khusus pada madrasah aliyah saja di satu wilayah yakni Kabupaten Serang, khususnya terkait dengan kepemimpinan dan manajemen. Pemahaman tentang konteks pendidikan agama Islam dapat memberikan dimensi tambahan pada penelitian yang penulis lakukan.

Faktor-faktor sosial dan budaya juga dapat memiliki dampak signifikan pada Kualitas pelayanan Administrasi Pendidikan. Penelitian lapangan mencakup penelitian yang mempertimbangkan aspek-aspek sosial dan budaya di setiap Sekolah, karna penelitian ini

dilakukan di beberapa objek lembaga pendidikan madrasah yang akan memberikan nuansa baru khusus nya pada pada lembaga pendidikan madrasah yang ada di kabupaten serang di berbagai jenjang.

## **G. Manfaat Penelitian**

Penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan kepala tata usaha dan kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan ini diharapkan memberikan berbagai manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

### **1. Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam literatur pendidikan dan menjadi referensi bagi pihak-pihak yang tertarik melanjutkan penelitian tentang pengaruh kepemimpinan kepala tata usaha dan kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan di Madrasah Negeri di Kabupaten Serang.

### **2. Secara Praktis**

#### **a. Bagi Sekolah**

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat mengenai kepemimpinan kepala tata usaha dan



kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja sekolah di masa mendatang dan sebagai masukan dalam mencapai standar kualitas pelayanan pendidikan nasional.

b. Bagi Kepala dan Staf Tata Usaha

Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang kepemimpinan kepala tata usaha dan kinerja pegawai tata usaha, sehingga kepala dan staf tata usaha dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan yang mereka berikan.

c. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, hasil penelitian ini merupakan sumber pengetahuan dan pengalaman berharga yang tidak hanya berguna untuk memperoleh gelar sarjana, tetapi juga sebagai referensi dalam berkarir dan berkarya di masa depan.

## **E. Sistematika Penulisan**

Tesis ini disusun dalam lima bab yang sistematikanya dijelaskan oleh penulis sebagai berikut: Bab pertama, pendahuluan, mencakup : latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan

masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kebaruan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab kedua, landasan teori, kerangka berpikir, dan pengajuan hipotesis mencakup: tinjauan penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan formulasi hipotesis. Bab ketiga, metodologi penelitian, meliputi: lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, dan hipotesis statistik. Bab keempat, hasil penelitian dan pembahasan, mencakup: deskripsi data, pengujian prasyarat analisis normalitas, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil.

Bab kelima, penutup, mencakup: kesimpulan dan rekomendasi.