**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Pendidikan dewasa ini dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan maka perkembangan lembaga pendidikan selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai fasilitator dalam pengembangan karakter serta dapat memberikan soft skill dan hard skill kepada anak sebagai bekal untuk keberlangsungan kehidupannya ketika bersaing dalam dunia kerja. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi lembaga pendidikan.

Guru adalah ujung tombak dari seluruh sistem pendidikan, kualitas kinerja guru akan meningkat apabila guru mendapatkan layanan yang memuaskan. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan lembaga dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan adalah hasil pemenuhan dari konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang[[1]](#footnote-1).

Layanan yang dibutuhkan oleh guru untuk menjalankan tugasnya yaitu berupa layanan informasi. Layanan informasi yang efektif dapat membantu para guru untuk bekerja secara maksimal dan mendapatkan hasil yang memuaskan, keadaan ini akan mendorong guru untuk bekerja semaksimal mungkin. Menurut Tohirin, layanan informasi merupakan layanan yang berupaya memenuhi kekurangan individu akan informasi yang mereka perlukan[[2]](#footnote-2). Layanan informasi yang efektif sangat membantu guru-guru dalam proses pencapaian tujuan pendidikan yang diharapkan.

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa pada akhirnya menekan organisasi untuk

dapat menanggapinya dengan cepat. Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh lembaga pendidikan adalah kepuasan kerja guru. Kepuasan kerja guru salah satunya ditentukan oleh efektivitas pelayanan yang efektif dari lembaga pendidikan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap lembaga pendidikan, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing lembaga pendidikan[[3]](#footnote-3).

Layanan informasi pada lembaga pendidikan sekolah/madrasah yang melayani dewan guru dilakukan oleh tata usaha bidang kepegawaian. Tata usaha sekolah bertugas melayani kebutuhan seluruh dewan guru dan pegawai, guru harus dilayani secara optimal dengan memperhatikan aspek pelayanan prima agar mencapai kepuasan, setiap guru dan pegawai berhak mendapatkan informasi apapun yang berhubungan dengan pengembangan kualitas kerja dalam bidangnya, baik itu informasi mengenai pelatihan-pelatihan, ataupun kegiatan lain dari luar madrasah. Informasi-informasi tersebut pertama kali diterima oleh pegawai tata usaha, kemudian disampaikan kepada kepala madrasah dan diberikan disposisi, apabila informasi tersebut berisi undangan kegiatan pelatihan untuk pengembangan karir, maka kepala madrasah merekomendasikan guru atau pegawai untuk memenuhi undangan tersebut.

Setiap guru ataupun pegawai berhak mendapatkan tugas untuk mengikuti kegiatan-kegiatan di luar madrasah sebagai pengembangan karirnya, selain itu pula kegiatan-kegiatan di luar madrasah merupakan salah satu persyaratan untuk pemberkasan kenaikan pangkat guru dan pegawai, maka informasi mengenai kegiatan-kegiatan tersebut sangat diperlukan guru untuk memenuhi kebutuhan profesinya sekaligus dapat memberikan kepuasan terhadap pekerjaan yang digelutinya.

MTsN 1 Pandeglang merupakan madrasah yang tergolong madrasah terpaforit yang ada di Kabupaten Pandeglang, madrasah ini pernah menjadi tempat pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Kependidikan (PPLK) penulis beberapa bulan yang lalu. Penulis menemukan adanya kurang dalam pelaksanaan pelayanan informasi yang dilakukan tenaga kependidikan di MTsN 1 Pandeglang.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pegawai tata usaha bahwasanya : Setiap undangan kegiatan pelatihan yang diterima oleh madrasah, hanya beberapa guru dan pegawai saja yang biasa mewakili madrasah sebagai delegasi, padahal seharusnya setiap guru dan pegawai berhak mendapatkan tugas untuk mengikuti kegiatan tersebut secara bergilir hingga seluruh guru dan pegawai merasakannya secara merata, agar kualitasnya seimbang[[4]](#footnote-4).

Menurut Prayitno[[5]](#footnote-5): Tujuan layanan informasi dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. (1) Tujuan umum dari layanan ini adalah dikuasainya informasi tertentu oleh peserta layanan, informasi tersebut selanjutnya digunakan oleh peserta untuk keperluan hidupnya sehari-hari dan perkembangan dirinya. (2) Tujuan khusus layanan informasi terkait dengan fungsi-fungsi konseling. Fungsi pemahaman paling dominan dan paling langsung diemban oleh layanan informasi.

Keadaan ini menjadikan adanya pembatas yang tak kasat mata antara petugas tata usaha dengan beberapa guru di MTsN 1 Pandeglang, sehingga terkesan seperti adanya suatu kesenjangan sosial yang membuat komunikasi diantara pegawai menjadi terhambat. Tidak menutup kemungkinan dari beberapa guru yang tidak pernah merasakan kegiatan diluar madrasah akan mengalami penurunan kualitas kerja dan tidak ada kepuasan yang didapatkan dari pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu guru di MTsN 1 Pandeglang, bahwasanya:

“Setiap informasi mengenai kegiatan di luar madrasah seperti pelatihan pengembangan profesi yang diselenggarakan oleh dinas pendidikan, disampaikan kepada seluruh dewan guru setelah kegiatan berlangsung, hanya beberapa staf dan pejabat struktural yang mengetahui informasi tersebut, sehingga dapat diatur mengenai siapa yang akan menjadi delegasi dalam kegiatan pelatihan tersebut”[[6]](#footnote-6).

Pada akhirnya seluruh guru akan mengetahui tentang informasi tersebut, setelah pelaksanaan kegiatan berlangsung, ini menjadikan adanya kecemburuan sosial diantara pegawai dan dewan guru yang belum pernah mendapatkan kesempatan untuk mengikuti kegiatan pelatihan pengembangan profesi yang dapat memberikan keuntugan baik secara individu maupun lembaga.

“Beberapa guru di MTsN 1 Pandeglang terlihat tidak semangat ketika akan mengikuti kegiatan rapat yang rutin dilaksanakan oleh kepala madrasah, terlihat dari beberapa guru yang merasa tidak nyaman berada di dalam ruangan rapat dan sibuk dengan kepentingan pribadi saat rapat berlangsung. Beberapa staf tata usaha juga terlihat kurang semangat dengan adanya kegiatan rapat tersebut”[[7]](#footnote-7).

Menurut Veitzal Rivai kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak  puas dalam bekerja, ini berarti sikap tidak semangat yang ditunjukan oleh beberapa guru di MTsN 1 Pandeglang menunjukan adanya ketidak puasan dalam menjalankan profesinya sebagai guru dikarenakan terdapat masalah dalam proses pelayanan informasinya.

Dari paparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan informasi yang diberikan oleh pegawai tata usaha kepada guru di MTsN 1 Pandeglang.

1. **Identifikasi Masalah**

Pada penelitian ini hanya bertitik pada masalah efektivitas pelayanan informasi yang diberikan kepada guru di MTsN 1 Pandeglang yang mengakibatkan kepuasan kerja guru menjadi berkurang. Kemungkinan yang menjadi penyebab kepuasan kerja guru menjadi berkurang adalah dari segi pelayanan informasi yang diperoleh dari petugas pelayanan informasi, berdasarkan identifikasi masalah yang ditemukan adalah sebagai berikut :

1. Hubungan intra personal antara beberapa guru dengan pegawai tata usaha di MTsN 1 Pandeglang terlihat renggang.
2. Penyampaian informasi yang diterima oleh madrasah kepada seluruh dewan guru di MTsN 1 Pandeglang belum maksimal.
3. Proses pelayanan informasi di MTsN 1 Pandeglang kurang efektif.
4. Kepuasan kerja guru dengan pelayanan informasi yang diberikan belum merata.
5. **Batasan Masalah.**

Karena keterbatasan peneliti dalam hal waktu, tenaga dan biaya serta untuk menjaga agar penelitian lebih terarah, maka diperlukan adanya pembatasan masalah. Dengan pertimbangan-pertimbangan tersebut peneliti mencoba membatasi masalah pada hubungan efektivitas pelayanan informasi dengan kepuasan kerja guru di MTsN 1 Pandeglang.

Efektivitas pelayanan informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan informasi dari petugas pelayanan informasi madrasah kepada guru di MTsN 1 Pandeglang. Indikatornya meliputi aspek *Tangibles* (Sarana dan prasarana pelayanan informasi), aspek *Reliability* (Kehandalan petugas pelayanan informasi), aspek *Responsiveness* (Tanggapan petugas pelayanan informasi) dan *Assurance* (Perlakuan petugas pelayanan informasi kepada guru).

Sedangkan kepuasan kerja guru yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan atas pelayanan informasi dan pekerjaannya sebagai guru di MTsN 1 Pandeglang. Indikatornya meliputi : mendapatkan kesempatan dan kesamaan hak dengan guru lainnya, kesempatan untuk maju dan berkembang, perhatian atasan kepada bawahan, dan rekan kerja yang bersahabat.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, serta untuk memudahkan proses penelitian maka penulis menetapkan perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat ketercapaian pelayanan informasi di MTsN 1 Pandeglang ?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan kerja guru di MTsN 1 Pandeglang ?
3. Apakah terdapat korelasi efektivitas pelayanan informasi dengan kepuasan kerja guru di MTsN 1 Pandeglang ?
4. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan tingkat efektivitas pelayanan informasi di MTsN 1 Pandeglang
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan kerja guru di MTsN 1 Pandeglang
3. Menganalisis hubungan efektivitas pelayanan informasi dengan kepuasan kerja guru MTsN 1 Pandeglang
4. **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan sebagai berikut:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan khususnya dalam lananan informasi, adapun kegunaannya adalah:

1. Untuk pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam tingkat layanan informasi.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dalam rangka untuk pengembangan model yang lebih kompleks khususnya berkaitan dengan kepuasan kerja guru.
3. Praktis

Hasil-hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat dari segi praktis, yaitu:

1. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tolak ukur untuk Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, sebagai bahan kajian uantuk lebih dikembangkan mengenai efektivitas pelayanan lembaga kepada mahasiswa dan dosen.

1. Bagi Mahasiswa

Dalam penelitian ini agar mahasiswa dapat mengkaji lebih dalam mengenai efektivitas pelayanan informasi untuk kepentingan akademisi.

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dan wawasan yang luas, sehingga peneliti bisa mengembangkan ilmu-ilmu tentang efektivitas pelayanan informasi dalam bidang pendidikan.

1. **Sistematika Pembahasan**

Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai isi dan sistem pembahasan ini, penulis membagi penulisannya kedalam 5 (lima) bab, yaitu sebagai berikut :

Bab kesatu pendahuluan meliputi: latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua kajian teoretik, kerangka berpikir dan pengajuan hipotesis meliputi : Kajian teoretik, hasil-hasil penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan pengajuan hipotesis

Bab ketiga metodologi penelitian meliputi: tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data, hipotesis statistik dan hipotesis penelitian..

Bab keempat hasil penelitian dan pembahasan, meliputi: deskripsi data, pengujian persyaratan analisis normalitas data, pengujian hipotesis, pembahasan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian.

Bab kelima penutup yang terdiri atas: Simpulan dan saran-saran.

1. Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan,* (Jakarta. Elex Media komputindi: 2002), 4 [↑](#footnote-ref-1)
2. Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integritas)* (Pekanbaru : PT Raja Gafindo Persada, 2007), 147 [↑](#footnote-ref-2)
3. Siti Maesaroh, 2005. *Efektivitas Penerapan Pembelajaran Kooperatif Dengan Metode Group Investigation Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa*. Jakarta. Universitas Islam Negeri syarif Hidayatullah. [↑](#footnote-ref-3)
4. Wawancara dengan dewan staf tata usaha MTsN 1 pandeglang, Tanggal 14 Agustus 2017 di MTsN 1 Pandeglang [↑](#footnote-ref-4)
5. Prayitno, Amti Erman. *Dasar-Dasar Bimbingan Kelompok dan Konseling*, 2 [↑](#footnote-ref-5)
6. Wawancara dengan salah satu staf tata usaha MTsN 1 pandeglang, Tanggal 14 Agustus 2017 di MTsN 1 Pandeglang [↑](#footnote-ref-6)
7. Wawancara dengan salah satu staf tata usaha MTsN 1 pandeglang, Tanggal 14 Agustus 2017 di MTsN 1 Pandeglang [↑](#footnote-ref-7)