**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Seperti yang kita ketahui bahwa dalam dunia yang kompleks seperti sekarang ini banyak pekerjaan yang tidak dapat dikerjakan seorang diri. Oleh karena itu pembentukan kelompok diharapkan dapat mencapai apa yang kita inginkan secara program dalam waktu periode yang telah ditentukan. Pemimpin yang bijaksana dan demokratis adalah pemimpin yang memberi kesempatan kepada pegawai staf, guru, siswa untuk berkembang secara individual dan kolektif.

Berbicara tentang lembaga pendidikan tidak terlepas dari konsep kepemimpinan, kepemimpinan yang dimaksud adalah kepala sekolah karena kepala sekolah merupakan komponen pendidikan yang paling berperang dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi tinggi. Sekolah dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan dan peningkatan SDM. Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual, potensi, spiritual, kepribadian dan sosial dalam membentuk watak manusia. Oleh karena itu sekolah harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut. [[1]](#footnote-2)

Aktivitas orang-orang di sekolah dalam mengelompokkan, menyusun dan mengatur berbagai macam pekerjaan perlu diselenggarakan untuk mencapai tujuan pendidikan.[[2]](#footnote-3) Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut menuntut adanya kinerja yang baik dari semua komponen yang mempunyai peranan penting di sekolah. Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses belajar mengajar di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha.

Tata usaha adalah suatu bagian dari sekolah yang berfungsi sebagai pendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai apa yang telah direncanakan dan bisa mencapai tujuan seperti yang diinginkan. Mereka bertugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala sekolah, guru atau mereka bekerja sendiri. Tugas mereka meliputi: membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrastuktur sekolah, keuangan dan hubungan masyarakat. [[3]](#footnote-4)

Keberadaan tenaga tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai salah satu komponen dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tata usaha tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini disebabkan, karena pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus.

Tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik, dan kadang kala tidak berhubungan secara langsung dengan peserta didik. Sesuai aturan kepegawaian, tugas tenaga tata usaha sekolah di jenjang pendidikan tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain. Sebagai subsistem atau komponen pembelajaran, keberadaannya akan saling berkaitan dengan komponen yang lain agar tujuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan harapan. [[4]](#footnote-5)

Keberadaan subsistem atau komponen tersebut harus memenuhi syarat baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan sehingga hasil yang diharapkan dalam tujuan pembelajaran pada setiap satuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan.

Kunci utama peningkatan mutu pendidikan di sebuah sekolah memang tidak dapat dipungkiri bahwa gurulah yang memegang peranan yang sangat penting. Tanpa didukung oleh mutu guru yang baik upaya peningkatan mutu pendidikan akan menjadi sia-sia. Oleh karena itu, tentu sangat beralasan bila pemerintah saat ini lebih fokus pada upaya peningkatan mutu guru sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Namun sekalipun prioritas utama sekarang ini tengah diberikan pada upaya peningkatan mutu guru, pemerintah tentu saja harus menolehkan perhatian kepada mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah.

 Masalah mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah pada kenyataannya masih luput dari pantauan banyak orang sehingga pegawai tata usaha belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu pendidikan. Harus disadari bahwa kinerja tata usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu sebuah sekolah. Tetapi kenyataanya upaya peningkatan mutu 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 siswa yang senantiasa berubah-ubah. Jarang kita jumpai seorang pegawai tata usaha mendapatkan pelatihan-pelatihan, diklat, maupun seminar. Sekolah sebagai suatu sistem terdiri dari berbagai komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Bila ada satu komponen saja yang terganggumaka bukan tidak mungkin sistem tersebut juga akan turut terganggu. Dalam realitanya memang tidak jarang sistem sebuah sekolah menjadi bermasalah karena faktor mutu dan kinerja pegawai tata usaha yang masih rendah. Hal ini didukung oleh hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa mutu dan kinerja pegawai tata usaha masih rendah, antaralain:

1. Masih banyak pegawai tata usaha yang belum atau bahkan memiliki kemampuan, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas mereka dengan performa yang baik dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari:
2. Masih banyak pegawai tata usaha yang belum bisa mengoperasikan komputer dengan baik untuk urusan administrasi tata usaha sekolah, padahal hampir semua urusan administrasi sekolah sekarang menggunakan komputer.
3. Pekerjaan tata usaha sekolah yang masih semrawut, seperti pengarsipan surat yang tidak rapi, data-data sekolah yang tidak lengkap.
4. Masih rendahnya disiplin, loyalitas dan tanggung jawab pegawai tata usaha dalam merencanakan dan melaksanakan tugas-tugas mereka sebagai pegawai tata usaha sekolah.
5. Masih belum tercerminnya pelayanan prima yang diberikan pegawai tata usaha kepada siswa, orang tua dan masyarakat.
6. Masih belum nampaknya kecerdasan emosional, spiritual, dan bahkan juga kecerdasan intelektual pegawai tata usaha dalam memecahkan berbagai permasalahan serta dalam berinteraksi di lingkungan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di SMPN 10 Konawe Selatan, menghasilkan temuan mengenai kinerja staf tata usaha yang belum menunjukan hasil kerja yang optimal sehingga mempengaruhi mutu layanan administrasi yang diberikan. Hal ini terjadi karena tugas dan fungsi tenaga tata usaha belum dijalankan secara efektif dan efisien, cenderung menunda-nunda pekerjaan yang dapat dikerjakan segera. Hal tersebut menunjukan bahwa kinerja pegawai tata usaha masih rendah, untuk itu masalah tersebut tidak bisa dibiarkan berlarut-larut, karena akan berdampak pada mutu dan keberlangsungan pendidikan di sekolah.

Maka dari itu, kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha sekolah sangat penting dalam mencapai kesuksesan sekolah, khususnya kinerja individu tata usaha, karena dengan adanya kinerja individu yang tinggi sehingga dapat mempengaruhi kinerja kelompok yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi sekolah secara keseluruhan. Walaupun hubungan antara mutu pendidikan sebuah sekolah dengan kinerja pegawai tata usaha sekolah merupakan hubungan yang bersifat tidak langsung, namun harus diakui bahwa mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah turut mempengaruhi mutu pendidikan sebuah sekolah. Karenanya itu, upaya peningkatan mutu pendidikan juga harus menyentuh peningkatan kompetensi dan kinerja pegawai tata usaha sekolah agar mereka bisa memberikan kontribusi yang lebih besar bagi peningkatan mutu pendidikan di sebuah sekolah.

 Peran pegawai tata usaha pada sistem pengelolaan sekolah sekarang ini semakin penting. Pada masa lalu pegawai tata usahahanya berperan sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana-prasarana, dan administrasi keuangan. Tetapi seiring dengan adanya penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) membawa implikasi pada berkembangnya pengambilan keputusan bersama sebagai pusat pergerakan pengelolaan sekolah, maka pegawai tatausaha idealnya menjadi tim pengelola data sebagai bahan pengambilan keputusan. [[5]](#footnote-6)

Pegawai tata usaha berperan penting setidaknya dalam dua hal. Pertama, dalam menentukan mutu kebijakan sekolah. Semakin tepat data yang diberikan oleh tata usaha maka makin tinggi mutu kepuasan. Kedua, peran dalam menentukan mutu layanan sekolah sebagai publik relation sekolah. Dengan demikian peran tata usaha sekolah sebagai salah satu sumber informasi sekolah menjadi semakin strategis. Penerapan standar yang saat ini menjadi fokus utama seluruh negara dalam meningkatkan mutu pendidikan telah menempatkan data sebagai energi utama penggerak sekolah.

Data hasil evaluasi menjadi landasan pengembangan kebijakan sekolah, data juga menjadi dasar pertimbangan untuk menentukan target pencapaian. Atas dasar data hasil evaluasi sekolah menentukan strategi peningkatan mutu. pada fungsi ini sekolah memerlukan peran tata usaha yang handal sebagai tim yang memastikan bahwa data untuk kebutuhan pengembangan tersedia.

 Pegawai tata usaha juga berperan aktif dalam memberikan layanan kepada seluruh pihak yang berkepentingan terutama dalam hal layanan administrasi. Dalam hal ini kantor tata usaha telah berubah menjadi pusat pelayanan publik. Dengan demikian pegawai tata usaha juga dituntut agar dapat memberikan layanan yang bermutu untuk menunjang segala kelancaran aktivitas sekolah, karena tiap hal yang tampak diruang tata usaha menjadi bagian pencitraan sekolah. Pada era globalisasi sekarang ini dengan semakin ketatnya persaingan maka dituntut pelayanan yang serba cepat sesuai dengan kebutuhan saat ini.

Layanan administrasi yang baik harus meng ikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan olah instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan.

Sejalan dengan tujuan tata usaha adalah meningkatkan kinerja dan layanan yang cepat dan akurat agar dapat melayani kebutuhan-kebutuhan warga sekolah pada khususnya serta dunia pendidikan pada umumnya. Untuk menciptakan pegawai tata usaha yang berkompeten maka harus terus diupayakan pembinaan dan penyelenggaraan program-program guna mendukung tercapainya peningkatan kinerja pegawai tata usaha.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation)*. Adapun yang mempengaruhi faktor kinerja ada dua yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi.[[6]](#footnote-7) faktor kemampuan dapat mempengaruhi kinerja karena denagan kemampuan yang tinggi maka kinerja pegawai pun akan tercapai.

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Pegawai akan mampu mencapai kinerja maksimal akan ia memiliki motivsai tinggi.

1. **Fokus Penelitian**
2. Manajemen Pelayanan peserta didik (siswa) di SMPN 10 Konawe Selatan.
3. Manajemen Pelayanan Personel di SMPN 10 Konawe Selatan.
4. Manajemen Pelayanan ketatausahaan di SMPN 10 Konawe Selatan
5. **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah utama dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja tata usaha di SMPN 10 Konawe Selatan, yang kemudian dijabarkan kedalam tiga pertanyaan penelitian yaitu;

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Peserta Didik (siswa), di SMPN 10 Konawe Selatan?
2. Bagaimana Manajemen Pelayanan Personel di SMPN 10 Konawe Selatan?
3. Bagaimana Manajemen Pelayanan Ketatausahaan di SMPN 10 Konawe Selatan?
4. **Definisi Oprasional**

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan presepsi terhadap istilah yang di gunakan, maka penulis menguraikan maksud dari judul sebagai berikut :

1. **Manajemen pelayanan**

Manajemen adalah sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisaian, pengaktifan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfatan sumberdaya manusia dan sumber daya lainnya**.**

1. **Ketatausahaan.**

Tata usaha sekolah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Informasi yang tata usaha sekolah kelola penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Semakin lengkap dan akurat data terhimpun maka pemberian pelayanan makin mudah dan pengembilan keputusan makin tepat.

1. **Tujuan dan Manfaat Penelitian**
2. **Tujuan Penelitian**

 Dalam setiap melakukan penelitian tentunya mempunyai tujuan yang jelas, sehingga apa yang dicapai kelak diharapkan dapat memberikan sumbangsi bagi ilmu pengertahuan yang bersangkutan.

 Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui manajemen pelayanan ketatausahaan di SMPN 10 Konawe Selatan, yang kemudian dijabarkan kedalam tiga tujuan khusus yaitu:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Manajemen Pelayanaan Peserta Didik (siswa) di SMPN 10 Konawe Selatan.
2. Unuk mengetahui pelaksanaan Manajemen Pelayanan Personel di SMPN 10 Konawe Selatan.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan Manajemen Pelayanan Ketatausahaan di SMPN 10 Konawe selatan.
4. **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yaitu :

1. Pihak penulis dapat meningkatkan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya dalam manajemen pelayan ketatausahaan di SMPN 10 Konawe Selatan
2. Pihak sekolah dapat mengetahui efektifitas pelayanaan ketatausahaan di SMPN 10 Konawe Selatan.
3. Sebagai bahan pembelajaran dan pengintropeksian terhadap manajemen pelayanan di SMPN 10 Konawe Selatan.
4. Merupakan tugas akhir bagi penulis untuk syarat kesarjanaan
1. Alain Mitrani, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta:PT. Pustaka Utama Grafiti, 1995, h. 23 [↑](#footnote-ref-2)
2. <http://abyfarhan7.blogspot.com/2015/01/pengertiandanfungsimketatausahaan.html#1ue2k7tsd> [↑](#footnote-ref-3)
3. Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu terpadu abad 21*, Jakarta : Bumi Aksara, 2007, h. 23 [↑](#footnote-ref-4)
4. [*http://perangkatbelajar.blogspot.com/2015/01/administrasi-tata-usaha-tu.html*](http://perangkatbelajar.blogspot.com/2015/01/administrasi-tata-usaha-tu.html) [↑](#footnote-ref-5)
5. H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta:Rineka Cipta, 2010) cet. Ke-6, h. 23 [↑](#footnote-ref-6)
6. Edward Sallis, *Total Quality Management In Education* (Jogjakarta : IRCiSo,i 2006), h. 25 [↑](#footnote-ref-7)