

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Kata pendidikan sudah tidak asing lagi terdengar. Pendidikan di dapatkan dari sejak lahir hingga akhir hayat. Dalam hal ini pendidikan tidak hanya menjadi suatu sarana pemberian dan penerimaan pembelajaran saja namun pendidikan juga dapat menjadi wadah perkembangan dan pengarahan setiap individu. Pendidikan memiliki peran strategis dalam pembentukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Peranan pendidikan diharapkan mampu untuk menciptakan individu yang terampil, cerdas, berbudi pekerti luhur, serta berdaya saing yang unggul untuk dapat mengikuti perkembangan zaman. Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa:

“Pendidikan 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.”<sup>1</sup>

Dalam mendukung pelaksanaan kegiatan belajar-mengajar di sekolah tenaga kependidikan merupakan salah satu elemen yang berperan penting dalam mendukung jalannya proses pendidikan di sekolah. Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 Bab 1 Pasal 1 Ayat 5 menyebutkan bahwa:

“Tenaga Kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.”<sup>2</sup>

Pada dasarnya peranan tenaga kependidikan di sekolah tidak terlibat langsung dalam proses pembelajaran, namun peranannya penting bagi

---

<sup>1</sup> Pusdiklat Perpusnas, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, <https://pusdiklat.perpusnas.go.id/regulasi/download/6>, diakses pada 10 Januari 2024

<sup>2</sup> *Ibid.*

kelancaran kegiatan pembelajaran dan layanan pendidikan di sekolah. Tenaga kependidikan pada umumnya bertugas mengelola pendidikan sebagai satuan pengembangan, melaksanakan tugas administratif, mengembangkan sistem sebagai bagian pendidikan dalam menyikapi perubahan, dan melakukan pengawasan sebagai bagian dari proses akuntabilitas profesi dan satuan pendidikan. Sebagian besar tugas tenaga kependidikan adalah menjalankan tugas administrasi, maka dari itu tenaga kependidikan sering disebut sebagai tenaga administrasi/tenaga tata usaha.

Pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 24 Tahun 2008 Pasal 3 tentang Tenaga Administrasi Sekolah menyebutkan bahwa “Penyelenggara sekolah/madrasah wajib standar tenaga administrasi sekolah/madrasah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini, selambat-lambat 5 (lima) tahun setelah Peraturan Menteri ini ditetapkan”. Berdasarkan peraturan tersebut, tenaga administrasi sekolah dikelompokkan menjadi 3 jenis: (1) kepala tenaga administrasi sekolah, (2) pelaksanaan urusan, dan (3) petugas layanan khusus. Selain harus mampu memenuhi standar kualifikasi, tenaga administrasi juga mampu memenuhi standar kompetensi. Kompetensi sendiri merupakan kemampuan setiap individu yang mencakup aspek keterampilan, pengetahuan, dan juga perilaku dalam bekerja. Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 juga menyebutkan, tenaga administrasi umumnya harus memiliki 4 kompetensi, yaitu (1) Kompetensi Kepribadian, (2) Kompetensi Sosial, (3) Kompetensi Teknis, dan (4) Kompetensi Manajerial.<sup>3</sup>

Meskipun tenaga administrasi sekolah memiliki tanggung jawab besar, sering kali tenaga administrasi menghadapi keterbatasan sumber daya, baik dari segi kualifikasi maupun dukungan sistem. Oleh karena itu, pemberdayaan tenaga administrasi sekolah menjadi hal yang sangat relevan untuk di pertimbangkan sebagai upaya meningkatkan kinerja pelayanan tata usaha di sekolah. Pemberdayaan tenaga administrasi sekolah tidak hanya melibatkan peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup aspek

---

<sup>3</sup> Ma'rifatul Hidayah, “Pemberdayaan Tenaga Administrasi Untuk Meningkatkan Kompetensi Teknis Dan Layanan Administrasi Di MAN 2 Lamongan” (2023).

pengelolaan waktu, kepemimpinan, dan motivasi. Dengan memahami peran mereka secara menyeluruh, tenaga administrasi sekolah dapat lebih efektif dalam menyelenggarakan tugas-tugas administratif dan memberikan kontribusi positif terhadap atmosfer pendidikan di Madrasah.

Administrasi sekolah merupakan salah satu bagian integral dari sistem pendidikan terutama dalam aspek tata usaha, yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan kegiatan administratif guna mendukung kelancaran operasional sekolah. Madrasah Aliyah sebagai lembaga pendidikan yang menekankan pada pengembangan keterampilan dan keahlian, membutuhkan layanan tata usaha yang efisien dan berkualitas untuk mendukung proses pembelajaran. Pelayanan tata usaha di sekolah mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan administrasi siswa, pengarsipan dokumen, pengelolaan keuangan, dan pengaturan kegiatan sekolah. Selain itu, tata usaha juga mencatat semua peristiwa yang terjadi di dalam organisasi sekolah untuk digunakan sebagai informasi dalam pengambilan keputusan oleh para pemimpin. Untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas, perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam pelayanan tata usaha sekolah guna memenuhi kebutuhan warga sekolah, serta mendukung dunia pendidikan secara keseluruhan. Hal ini bertujuan agar tujuan pendidikan dapat tercapai dengan lebih mudah.

Berdasarkan hasil dari *Grand Tour Observation* (GTO) di MAN 1 Kota Tangerang Selatan, penulis memperoleh informasi bahwa sekolah tersebut memiliki keunikan yaitu MAN 1 Kota Tangerang Selatan pernah mendapatkan penghargaan sebagai Satuan Kerja Terbaik Bidang Akselerasi Pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) Periode Tahun 2021 di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Banten. Selain itu, MAN 1 Kota Tangerang Selatan juga mengadakan pemberdayaan untuk tenaga administrasi sekolah sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun dengan mengundang narasumber yang berasal dari Kementerian Agama maupun dari luar. Pemberdayaan yang dilakukan terkait EMIS (*Education Management Information System*) yaitu sistem pengelolaan data yang dikelola oleh Ditjen Pendidikan Islam untuk mendukung kebutuhan

perencanaan dan pengembalian kebijakan di bidang Pendidikan Islam. Selain pemberdayaan terkait EMIS, sekolah juga mengadakan pemberdayaan terkait Simpatika yaitu sistem pendataan dan informasi guru dan tenaga kependidikan yang berbasis teknologi informasi dalam jaringan elektronik. Lalu jika ada perubahan jabatan maka setiap karyawan tenaga administrasi diwajibkan mengikuti pemberdayaan yang diselenggarakan oleh Kementerian Keagamaan. Pelayanan tata usaha di MAN 1 Kota Tangerang Selatan juga baik, salah satunya yaitu guru ataupun siswa tidak mengalami kesulitan saat mengurus keperluan ke tata usaha. Lalu pelayanan tata usaha yang lain yaitu MAN 1 Tangerang selatan sudah menggunakan rapor berbasis digital yaitu Aplikasi Rapor Digital Madrasah (RDM) yang mana aplikasi tersebut belum banyak digunakan oleh Madrasah lain serta dapat mendukung program Madrasah Digital di Kementerian Agama agar dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akurat.

Tenaga administrasi berperan sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, baik secara langsung maupun melalui berbagai saluran komunikasi. Pemberdayaan tenaga administrasi menjadi kunci utama dalam meningkatkan kinerja pelayanan karena mereka memiliki peran yang sangat penting dalam menjembatani hubungan antara organisasi dan pelanggan. Para staf administrasi sekolah memiliki tanggung jawab sebagai pengelola data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, surat menyurat, arsip, pengaturan prasarana, serta administrasi keuangan. Para staf juga berperan secara aktif dalam memberikan layanan administratif kepada semua pihak yang memiliki kepentingan.<sup>4</sup>

Pemberdayaan memiliki dampak positif terhadap peningkatan pelaksanaan tugas dan fungsi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan dan produktivitas para tenaga administrasi sekolah atau pegawai pendukung serta menilai orang-orang yang melakukan hal-hal yang benar. Selain itu, pemberdayaan juga menjadi salah satu bentuk

---

<sup>4</sup> Nelfi Lidyanti, Asti Putri Kartiwi, and Manap Somantri, "Supervision Of School Administrative Staff Competence To Improve School Administration Quality In Public High Schools," *International Journal of Educational Management and Innovation* 4, no. 2 (2023): 127–38, <https://doi.org/10.12928/ijemi.v4i2.8069>.

pengawasan dan dorongan dalam upaya agar tenaga administrasi sekolah dapat secara konsisten melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin.

Pada hakikatnya, di dalam suatu organisasi atau sekolah, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi atau sekolah dibandingkan dengan faktor-faktor lain seperti misalnya teknologi atau uang. Dengan demikian sumber daya manusia pada suatu organisasi atau sekolah perlu dikelola dengan baik dan juga harus diutamakan. Oleh karena itu, dalam suatu organisasi atau sekolah membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi, kemampuan dan keterampilan sesuai standar kinerja, mampu bekerja sama dalam praktik kerja yang baik antar pegawai serta tentunya didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Sekolah merupakan suatu sarana pendidikan dalam menunjang pembelajaran. Sekolah juga merupakan lingkungan kedua untuk tempat anak-anak berlatih dan menumbuhkan kepribadiannya. Selain itu sekolah juga merupakan tempat berkolaborasi antara kepala sekolah, tenaga pendidik (guru), tenaga kependidikan, pustakawan, dan pihak lainnya. Dengan terciptanya hubungan kerja yang baik antar kelompok manusia dalam suatu sekolah dapat meningkatkan mutu pendidikan di sekolah tersebut. Untuk dapat menggapai tujuan pendidikan, setiap individu di lingkungan sekolah berupaya untuk berkoordinasi dalam penyusunan dan pembagian berbagai tugas yang perlu diorganisir.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka sekolah khususnya tata usaha sekolah perlu melakukan pembenahan dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, tata usaha sekolah perlu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar dapat memenuhi kebutuhan warga sekolah pada khususnya dan dunia pendidikan pada umumnya sehingga tujuan pendidikan lebih mudah tercapai. Ada beberapa faktor pendukung yang berpengaruh dalam mutu pendidikan yaitu sumber daya manusia harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat, selain itu juga harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab terhadap pelanggan. Untuk itu diperlukan

sarana dan prasarana yang menunjang kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan atau pelayanan dan juga diperlukan manajemen tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan agar pelayanan yang dilakukan dapat terarah dan terus meningkat sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan efektif.<sup>5</sup>

Kualitas layanan ini sangat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pendidikan di MA. Dalam konteks ini, peran tenaga administrasi sekolah menjadi sangat penting. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji secara mendalam tentang pemberdayaan tenaga administrasi sekolah dalam mendukung peningkatan kinerja pelayanan tata usaha di MAN 1 Kota Tangerang Selatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pihak sekolah dalam pengambilan kebijakan, dan pihak terkait untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan tata usaha di lingkungan MAN 1 Kota Tangerang Selatan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat skripsi dengan judul **“Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Mendukung Peningkatan Kinerja Pelayanan Tata Usaha Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Kota Tangerang Selatan”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka fokus masalah dalam penelitian ini yaitu Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Mendukung Peningkatan Kinerja Pelayanan Tata Usaha Di MAN 1 Kota Tangerang Selatan. Adapun sub fokus pada penelitian ini antara lain:

1. Pemberdayaan tenaga administrasi sekolah di lingkungan MAN 1 Kota Tangerang Selatan.
2. Kinerja tenaga administrasi setelah dilakukan pemberdayaan di lingkungan MAN 1 Kota Tangerang Selatan.
3. Persepsi guru dan siswa tentang pelayanan tata usaha di lingkungan MAN 1 Kota Tangerang Selatan.

---

<sup>5</sup> Wildana Rahma Said and Syamsurijal Basri, “Manajemen Layanan Ketatausahaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri,” *Jurnal Administrasi, Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)* 3, no. 1 (2022): 23, <https://doi.org/10.26858/jak2p.v3i1.9771>.

### **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang serta fokus dan sub fokus penelitian yang telah disebutkan di atas, maka pertanyaan penelitiannya antara lain:

1. Bagaimana pemberdayaan tenaga administrasi sekolah di lingkungan MAN 1 Kota Tangerang Selatan?
2. Bagaimana kinerja tenaga administrasi setelah dilakukan pemberdayaan di lingkungan MAN 1 Kota Tangerang Selatan?
3. Bagaimana persepsi guru dan siswa tentang pelayanan tata usaha di lingkungan MAN 1 Kota Tangerang Selatan?

### **D. Tujuan Umum Penelitian**

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Tata Usaha MAN 1 Kota Tangerang Selatan.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka dapat dikemukakan beberapa kegunaan sebagai berikut:

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan menambah wawasan di bidang pendidikan, khususnya terkait Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Tata Usaha MAN 1 Kota Tangerang Selatan sehingga dapat digunakan sebagai rujukan untuk tambahan kepustakaan.

#### **2. Kegunaan Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini sebagai bahan untuk memperluas dan menambah pengalaman bagi peneliti dalam pelaksanaan Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Tata Usaha MAN 1 Kota Tangerang serta dapat digunakan sebagai bahan informasi dan bahan masukan khususnya bagi peneliti selanjutnya terkait Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Tata Usaha.

**b. Bagi MAN 1 Kota Tangerang Selatan**

Penelitian ini sebagai bahan masukan dan sumber rujukan dalam upaya meningkatkan Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Tata Usaha.

**c. Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian ini sebagai pedoman serta langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Tata Usaha guna mencapai tujuan sekolah yang unggul dan bermutu.

