

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian tindakan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, baik berupa barang, jasa, maupun kemudahan, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Dalam konteks umum, pelayanan tidak hanya terbatas pada sektor bisnis atau komersial, tetapi juga mencakup berbagai aspek kehidupan seperti pelayanan publik oleh pemerintah, pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, hingga interaksi sosial sehari-hari. Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu kepuasan pengguna jasa dalam berbagai sektor kehidupan. Secara universal, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dimensi-dimensi ini berlaku lintas sektor, baik bisnis maupun publik, karena pada hakikatnya setiap penyedia layanan dituntut untuk memenuhi harapan penerima layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, penerapan dimensi tersebut menjadi semakin krusial mengingat pengguna layanan adalah masyarakat luas yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Kegagalan dalam memenuhi standar kualitas pelayanan dapat menimbulkan ketidakpercayaan publik serta menurunkan citra institusi penyelenggara layanan. Pelayanan publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan pelayanan komersial karena sifatnya yang non-profit, terikat regulasi, dan bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Di Indonesia, pelayanan

publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara memberikan layanan yang berkualitas, mudah diakses, dan tidak diskriminatif.

Ruang lingkup pelayanan publik sangat luas, mencakup bidang kesehatan, transportasi, kependudukan, perizinan, dan pendidikan. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik sering kali menghadapi tantangan seperti birokrasi yang panjang, kurangnya sumber daya manusia, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda prioritas dalam reformasi birokrasi di berbagai tingkatan pemerintahan. Salah satu sektor pelayanan publik yang strategis adalah pelayanan pendidikan, karena berdampak langsung pada pembangunan sumber daya manusia dan daya saing bangsa. Pelayanan pendidikan tidak hanya terbatas pada proses belajar mengajar di kelas, tetapi juga mencakup seluruh layanan pendukung yang memfasilitasi kegiatan akademik dan non-akademik. Institusi pendidikan mulai dari tingkat dasar hingga menengah atas, baik negeri maupun swasta, berkewajiban memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan andal kepada peserta didik, orang tua, serta masyarakat. Kualitas pelayanan pendidikan menjadi salah satu indikator penilaian akreditasi sekolah dan kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut. Sayangnya, masih banyak sekolah yang lebih fokus pada aspek pembelajaran semata, sementara aspek administrasi sering diabaikan padahal memiliki peran vital dalam kelancaran operasional sekolah

Tata Usaha (TU) merupakan komponen vital dalam struktur organisasi suatu lembaga, baik instansi pemerintahan, sekolah, maupun perusahaan.

Keberadaan TU tidak dapat dipisahkan dari upaya menciptakan administrasi yang tertib, efisien, dan akuntabel. Secara historis, fungsi TU berkembang dari sekadar pencatatan surat-menyurat dan kearsipan sederhana menjadi pusat koordinasi informasi, pengelolaan data kepegawaian, serta pelayanan publik. Di era digital saat ini, tuntutan terhadap kinerja TU semakin tinggi karena masyarakat memerlukan layanan yang cepat, transparan, dan terintegrasi. Namun, masih banyak lembaga yang menghadapi kendala seperti sumber daya manusia yang kurang terlatih, sistem informasi yang belum memadai, serta prosedur kerja yang tumpang tindih. Oleh karena itu, penguatan peran TU melalui modernisasi administrasi dan peningkatan kompetensi petugas menjadi kebutuhan mendesak untuk mendukung efektivitas organisasi secara keseluruhan. Fungsi penting dari unit tata usaha (TU) yang menangani berbagai kegiatan non-pembelajaran, seperti pendaftaran peserta didik baru, pengelolaan data kesiswaan, penerbitan dokumen (rapor, ijazah, surat keterangan), pengurusan kepegawaian, serta pengelolaan sarana dan prasarana. Unit ini menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan langsung kepada siswa, orang tua, guru, dan pihak eksternal seperti dinas pendidikan atau instansi lain.

Kualitas pelayanan administrasi sekolah sangat menentukan efisiensi proses belajar mengajar, karena jika layanan administrasi lambat atau tidak akurat, maka akan mengganggu aktivitas akademik. Berdasarkan berbagai penelitian, masalah umum yang sering muncul di unit administrasi sekolah antara lain antrean panjang saat pendaftaran, ketidakjelasan prosedur, dokumen

yang hilang, serta kurangnya keterampilan petugas dalam mengoperasikan sistem informasi manajemen sekolah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di SMA Negeri 1 Sungai Pandan dapat disimpulkan bahwa Jumlah pegawai tata usaha di SMA Negeri 1 Sungai Pandan berjumlah 20 orang, dengan 14 laki-laki dan 6 perempuan, dengan status 2 orang PNS, 9 orang PPPK(Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja) paruh waktu, PJLP (Penyedia Jasa Layanan Perorangan), dan 3 orang honor sekolah semua. Bagian pelayanan kesiswaan terdiri dari 3 orang dengan status 1 PPPK paruh waktu dan 2 orang sebagai PJLP yang bertanggung jawab dalam penerimaan siswa baru, layanan mutasi siswa pindah masuk atau keluar, pengambilan ijazah, mencatat data siswa di buku induk dan membuat absen untuk siswa. Bagian pelayanan kepegawaian terdiri dari 2 orang dengan status PPPK paruh waktu dan PJLP. mereka bertugas dalam pembuatan dan pengarsipan SK, pembuatan surat tugas untuk guru atau staf pelayanan lainnya, pengajuan kenaikan pangkat dan pengajuan cuti dan izin. Bagian pelayanan sarana dan prasarana ditugaskan 1 orang dengan status PJLP yang mengurus inventaris barang, peminjaman alat seperti laptop untuk guru mengajar, dan penghapusan barang.

Bagian pelayanan pengarsipan terdiri dari 2 orang status PNS dan PJLP yang bertugas untuk mencatat setiap surat masuk atau keluar, menyerahkan disposisi surat kepada yang dituju, dan menyimpan dokumen-dokumen penting seperti salinan SK, dokumen pegawai, dan surat yang dikeluarkan oleh sekolah. Bagian pelayanan dapodik ditugaskan 1 orang dengan status honor sekolah yang berfungsi sebagai pelayanan dapodik yang bertugas memasukkan data

siswa, guru, dan karyawan ke aplikasi dapodik serta memperbarui data setiap bulan. Bagian Pelayanan Perpustakaan terdiri dari 4 orang dengan status 1 PNS, 2 PPPK paruh waktu dan 1 PJLP yang bertugas di perpustakaan dan memberikan layanan seperti pembuatan kartu perpustakaan, dan peminjaman atau pengembalian buku.

Di SMA Negeri 1 Sungai Pandan terdapat 2 satpam yang berstatus PPPK paruh waktu yang bertugas dalam menjaga sekolah, menyambut tamu ,dan mengatur lalu lintas saat siswa datang ke sekolah. Pelayanan kebersihan di SMA Negeri 1 Sungai Pandan terdiri dari 3 orang dengan status 2 PPPK paruh waktu, dan 1 honor sekolah yang bertugas membersihkan sekolah. Satu orang dengan status PPPK sebagai penjaga malam dan 1 orang laki-laki dengan status honor sekolah sebagai penjaga parkir. dengan banyaknya pelayanan yang diberikan SMA Negeri 1 Sungai Pandan untuk memberikan yang terbaik kepada Masyarakat.

SMA Negeri 1 Sungai Pandan sebagai salah satu lembaga pendidikan menengah atas di Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk dalam aspek Administrasi Tata Usaha. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, terdapat beberapa indikasi permasalahan dalam pelayanan administrasi di sekolah tersebut, seperti:

1. Alat-alat elektronik yang rusak seperti komputer, printer, AC, dan dispenser air perlu waktu yang lama untuk diperbaiki karena kuota perbaikan barang menggunakan dana BOS terbatas, perlu menunggu paling lama 1 tahun akibatnya staf pelayanan perlu berbagi printer

- menggunakan komputer yang lambat, bekerja di ruangan yang agak panas dan membeli air dari luar. (*Sumber data : Data Investaris Kearsipan serta Sarana dan Prasarana pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan Tahun 2026*).
2. Terjadinya revisi saat membuat surat dan absen karena data yang dimiliki sekolah terdapat kesalahan ketik atau tidak diperbarui, menyebabkan terhambatnya dalam pembuatan surat dan absen. (*Sumber data : Dokumentasi SMA Negeri 1 Sungai Pandan Tahun 2026*)
 3. Petugas jarang ada di tempat saat ada tamu datang karena keperluan yang kurang penting seperti jalan-jalan dan keluar dengan waktu yang lama tanpa adanya kejelasan, menyebabkan keluhan dari kepala sekolah. (*Sumber SMA Negeri 1 Sungai Pandan Tahun 2026*)
 4. Kurangnya koordinasi antar petugas dilingkungan sekolah sehingga masih ditemukan petugas yang kurang mengenali jabatan petugas yang lainnya karena kurangnya perhatian terhadap lingkungan kerja. (*Sumber Obsevasi Tahun 2026*)
 5. Tidak ada gambaran alur pelayanan Karena keterbatasan ruang yang membuat tamu datang berkali kali untuk memproses keperluan tersebut. (*Sumber data : Data SMA Negeri 1 Sungai Pandan Tahun 2026*)

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha Pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan**” menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang kondisi nyata pelayanan administrasi serta rekomendasi strategis bagi peningkatan mutu layanan di masa mendatang.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dibahas sebelumnya maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Administrasi Tata Usaha dalam meningkatkan kepuasan guru dan tenaga kependidikan: studi kasus di SMA Negeri 1 Sungai Pandan, maka penulis membuat fokus penelitian dengan menggunakan Teori Menurut *Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019:7)* mengenai pengukuran Kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. *Reliability* (Keandalan)
2. *Tangibles* (Bukti Langsung)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka kita mendapat rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha Pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan?
2. Faktor-faktor apa aja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha Pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan!

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha di SMA Negeri 1 Sungai Pandan
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha di SMA Negeri 1 Sungai Pandan

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut di atas, diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk :

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini dapat berguna sebagai referensi yang dapat menunjang untuk Ilmu Pengetahuan terlebih dalam Ilmu Administrasi dan sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Bahwa hasil penelitian ini dapat membantu Kepala Sekolah dan seluruh Pengadministrasi dalam menerapkan Pelayanan Administrasi dengan baik.