BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Peningkatan mutu layanan di sekolah merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang berkualitas dan dapat mencetak generasi penerus yang kompeten. Untuk mencapai tujuan tersebut, setiap elemen yang terlibat dalam sistem pendidikan, termasuk tenaga administrasi, memiliki peran yang sangat penting. Tenaga administrasi di sekolah berfungsi sebagai pendukung utama dalam menjalankan operasional harian, mulai dari pengelolaan data, pengaturan jadwal, hingga mendukung proses administratif lainnya yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan.

Peran tenaga administrasi di sekolah tidak hanya terbatas pada tugas-tugas administratif dasar, namun juga menjadi salah satu kunci dalam menciptakan sistem layanan yang efisien dan efektif. Dalam hal ini, tenaga administrasi yang terampil dan terlatih dapat membantu menciptakan komunikasi yang lancar antara berbagai pihak terkait, seperti antara guru, siswa, orang tua, dan masyarakat. Tenaga administrasi yang kompeten mampu memberikan pengelolaan dan distribusi informasi yang tepat waktu dan akurat, yang sangat penting dalam mendukung proses pembelajaran yang berkualitas (Suryana, 2021).

Tenaga administrasi yang profesional dan efisien akan membantu mempermudah komunikasi antara pihak sekolah, guru, siswa, dan orang tua. Selain itu, mereka juga berperan dalam memastikan kelancaran administrasi yang nantinya dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Peran tenaga administrasi tidak hanya terbatas pada tugas administratif saja, tetapi juga sebagai bagian dari upaya dalam mewujudkan visi dan misi sekolah yang berorientasi pada kualitas pendidikan.

Tenaga administrasi yang berkualitas akan mempercepat proses manajerial yang nantinya dapat meningkatkan efektivitas pelayanan di sekolah. Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di sekolah dapat dilihat dari kemampuannya dalam mengelola administrasi secara tepat dan cepat, yang berkontribusi pada terciptanya layanan pendidikan yang lebih baik(Mulyasa,2017)

Ketidakterampilan dalam manajemen administrasi dapat menghambat kelancaran kegiatan pendidikan, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kualitas layanan yang diberikan.peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan sekolah juga perlu didukung oleh pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan. peningkatan kualitas tenaga administrasi melalui pelatihan dan pemberdayaan akan meningkatkan keterampilan mereka dalam mengelola berbagai

kegiatan administrasi yang mendukung kelancaran proses pendidikan, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada siswa, orang tua, dan masyarakat sekitar (Supriyadi, 2016).

Meningkatkan mutu layanan, penting bagi sekolah untuk lebih memperhatikan pengembangan kapasitas tenaga administrasi. Upaya peningkatan mutu layanan di sekolah tidak akan efektif jika tidak ada perhatian yang serius terhadap kualitas administrasi yang dijalankan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di sekolah, serta bagaimana pengelolaan dan pemberdayaan tenaga administrasi dapat dioptimalkan.

Tenaga administrasi yang memiliki kompetensi yang rendah dapat memengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan pendidikan yang diberikan ssoleh sekolah. Selain itu, tenaga administrasi yang tidak menerima pelatihan yang tepat dapat menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan baik(Suharjo,2023).

Tidak adanya sistem evaluasi yang jelas dan terstruktur untuk menilai kinerja tenaga administrasi menyebabkan sulitnya mengetahui sejauh mana kontribusi mereka dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Evaluasi yang tidak dilaksanakan secara berkala mengakibatkan kurangnya umpan balik yang konstruktif bagi tenaga administrasi untuk memperbaiki dan mengembangkan kinerjanya. Akibatnya, berbagai permasalahan dalam layanan administrasi, seperti keterlambatan pengelolaan data, kurangnya ketepatan informasi, serta rendahnya responsivitas terhadap kebutuhan warga sekolah, sering kali tidak terdeteksi sejak dini. Kondisi ini dapat menghambat tercapainya tujuan peningkatan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, dibutuhkan sistem evaluasi kinerja yang terencana, objektif, dan berkesinambungan untuk memantau efektivitas peran tenaga administrasi sekaligus mendorong peningkatan profesionalisme mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Dengan adanya evaluasi yang komprehensif, sekolah dapat memiliki dasar yang kuat untuk melakukan pembinaan, pelatihan, serta inovasi dalam pengelolaan administrasi pendidikan guna mencapai mutu layanan yang optimal (Suharjo,2023).

Observasi yang dilakukan oleh nurhayati menunjukan bahwa Sekolah yang tidak menggunakan teknologi informasi dengan optimal akan mengalami kendala dalam hal kecepatan dan akurasi pengelolaan data. Penggunaan sistem administrasi yang tidak berbasis teknologi membuat proses administratif menjadi lebih lambat dan rawan kesalahan (Nurhayati,2022).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi di sekolah berhasil dan berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Aisyah,N(2022) mengungkapkan bahwa kompetensi tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas layanan pendidikan di sekolah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tenaga administrasi yang memiliki keterampilan manajerial, teknologi informasi, serta kemampuan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kelancaran operasional sekolah dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada siswa dan orang tua. Data penelitian ini menunjukkan bahwa 85% responden merasa bahwa peningkatan kompetensi tenaga administrasi secara langsung meningkatkan kualitas layanan di sekolah.

Penelitian ini memiliki distingsi dan kebaruan pada fokus kajiannya yang menitikberatkan pada peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih banyak menyoroti peran guru atau kepala sekolah, penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai bagaimana tenaga administrasi berkontribusi terhadap efektivitas dan kualitas layanan pendidikan di sekolah. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengungkapan peran strategis tenaga administrasi sebagai unsur penting dalam menciptakan layanan pendidikan yang efisien, tertib, dan bermutu, serta memberikan gambaran empiris mengenai keterlibatan mereka dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara menyeluruh.

SMP YP 17 SURABAYA Merupakan lembaga yang dinaungi oleh Yayasan yang terletak di Jl. Randu No.17, Sidotopo Wetan, Kec. Kenjeran, Surabaya, Jawa Timur 60128. merupakan sekolah yang berada di kawasan padat penduduk sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa layanan administrasi sekolah telah berjalan cukup baik dalam mendukung kegiatan belajar mengajar, meskipun masih memerlukan optimalisasi, terutama dalam pengelolaan data dan pemanfaatan teknologi. Tenaga administrasi memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran proses layanan, mulai dari pengelolaan dokumen, pelayanan kepada siswa dan orang tua, hingga mendukung kelancaran program sekolah. Melalui kinerja administrasi yang efektif, mutu layanan di SMP YP 17 Surabaya diharapkan dapat meningkat dan berdampak pada kualitas penyelenggaraan pendidikan secara keseluruhan.

SMP YP 17 Surabaya terus berupaya meningkatkan mutu layanan melalui pengelolaan administrasi yang efisien, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan koordinasi antarstaf. Hal ini menunjukkan bahwa peran tenaga administrasi menjadi salah satu unsur penting dalam mendukung terwujudnya **mutu layanan pendidikan yang prima** di sekolah.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengadakan penelitian terhadap lembaga pendidikan yang bersangkutan titik maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMP YP 17 Surabaya. Penelitian ini dilakukan karena tenaga administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan sekolah, sehingga diperlukan kajian untuk mengetahui peran tenaga administrasi serta mutu layanan administrasi yang diberikan di SMP YP 17 Surabaya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifiksikan beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya

1. Tenaga administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi di SMP YP 17 Surabaya, namun peran tersebut perlu dikaji lebih mendalam untuk mengetahui kontribusinya terhadap peningkatan mutu layanan sekolah.
2. Pelaksanaan pelayanan administrasi meliputi pengelolaan data, dokumen, dan pelayanan informasi kepada warga sekolah yang perlu dianalisis untuk mengetahui efektivitas pelaksanaannya dalam mendukung mutu layanan.
3. Mutu layanan administrasi di SMP YP 17 Surabaya telah menunjukkan pelayanan yang responsif, tertib, dan profesional, sehingga perlu dikaji faktor-faktor yang mendukung terciptanya kualitas layanan tersebut.

C. Fokus Penelitian

Agar tidak mengarah pada pembahasan yang terlalu luas, maka dalam penelitian ini peneliti hanya berfokus pada peran tenaga administrasi dan mutu layanan administrasi.

D. Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di SMP YP 17 Surabaya?
2. Bagaimana mutu layanan administrasi di SMP YP 17 Surabaya?

E. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mendeskripsikan peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan.
2. Untuk mendeskripsikan mutu layanan administrasi di SMP YP 17 Surabaya.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

   Menambah sumber pengetahuan yang mengenai pemahaman terhadap peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan.

2. Manfaat Praktis

   Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memeberikan manfaat kepada :

   a. Bagi Lembaga

      Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi sekolah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja tenaga administrasi. Hasilnya juga dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan serta strategi peningkatan mutu layanan agar sistem administrasi di sekolah menjadi lebih tertata, transparan, dan berkualitas.

   b. Bagi Kepala Sekolah

      Penelitian ini memberikan gambaran nyata mengenai kontribusi tenaga administrasi terhadap mutu layanan sekolah. Temuan penelitian dapat menjadi acuan bagi kepala sekolah dalam melakukan pembinaan, pengawasan, dan pengambilan keputusan untuk memperkuat koordinasi antara tenaga administrasi, guru, dan tenaga kependidikan lainnya.

   c. Bagi Tenaga Administrasi

      Penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi bagi tenaga administrasi untuk menilai dan meningkatkan kinerja mereka. Hasil penelitian juga memotivasi tenaga administrasi agar lebih profesional, disiplin, dan berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang bermutu serta berorientasi pada kepuasan warga sekolah.

   d. Bagi Peneliti Lain

      Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang mengkaji manajemen tenaga administrasi dan peningkatan mutu layanan pendidikan. Temuannya membantu memahami faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kerja administrasi serta memberikan gambaran strategi peningkatan kinerja di berbagai konteks pendidikan. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk pengembangan model atau perbandingan hasil penelitian pada lembaga pendidikan lain.