

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan suatu lembaga pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kualitas pengajaran, tetapi juga oleh kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan.¹ Pelayanan administrasi yang prima berperan dalam menunjang efektivitas penyelenggaraan pendidikan, terutama dalam aspek pengelolaan data akademik, administrasi keuangan, dan layanan informasi bagi siswa serta orang tua.² Menurut data Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) tahun 2024, efisiensi pengelolaan administrasi sekolah menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan siswa dan kelancaran proses belajar mengajar.³

Namun, dalam prakteknya, masih ditemukan berbagai kendala dalam penerapan pelayanan prima di lingkungan pendidikan, termasuk di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Tapin. Tenaga kependidikan sebagai ujung tombak pelayanan administrasi seringkali menghadapi tantangan dalam memberikan layanan yang cepat, akurat, dan responsif. Beberapa siswa mengeluhkan

¹Nicholaas Kandowangko, "Peranan Pendidikan dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia di SMA Negeri 1 Tampan Amma di Talaud" 14, no. 2 (2021): 1–17. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/holistik/article/download/34453/32350>.

²Hafiz Fawad Ali & Sarmad Eja Sohail Aslam, Maqsood Ahmad, "Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMA Abdussalam Kabupaten Kubu Raya," *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 7, no. 2 (2021): 1–18.

³Permendikbudristek, "Rencana Kerja dan Anggaran 2024 Universitas Indonesia," 2023.

lambatnya proses administrasi, kurangnya kejelasan informasi, serta minimnya sikap proaktif dari staf dalam menangani kebutuhan administrasi siswa. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan terhadap pelayanan prima dan kenyataan di lapangan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan adanya kesenjangan terkait kualitas kinerja dari tenaga administrasi. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap produktivitas mereka dalam menjalankan tugasnya. Kesenjangan terlihat pada kualitas kontrol atasan dalam mengayomi dan memberikan arahan pada para staf administrasi, yang berakibat pada kurang optimalnya koordinasi kerja dan kurangnya kesadaran terhadap pentingnya pelayanan prima dalam administrasi sekolah.

Beberapa faktor yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan prima tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi di MTsN 4 Tapin antara lain adalah keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan tentang pelayanan prima, serta keterbatasan sistem administrasi yang masih banyak dilakukan secara manual. Selain itu, beban kerja yang tinggi tanpa adanya pembagian tugas yang efektif juga menjadi faktor yang memperlambat kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan layanan administrasi.

Ketidakefisienan dalam pelayanan administrasi dapat berdampak pada berbagai aspek, seperti meningkatnya keluhan siswa dan orang tua, keterlambatan dalam pengurusan dokumen akademik, serta turunnya tingkat kepuasan terhadap

layanan sekolah.⁴ Dalam jangka panjang, hal ini dapat berpengaruh terhadap citra dan kredibilitas lembaga pendidikan, serta menghambat pencapaian tujuan pendidikan yang berkualitas.

Untuk mengatasi permasalahan ini, penelitian ini akan menganalisis kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi di MTsN 4 Tapin. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di sekolah. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan menggali pengalaman dan perspektif berbagai pihak terkait, seperti tenaga kependidikan, siswa, dan orang tua.

Dalam Islam, amanah dalam menjalankan tugas administrasi sangat ditekankan. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam QS Al-Anfal ayat /8:27.⁵

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Ayat ini menegaskan pentingnya menjaga amanah dalam setiap tugas yang diberikan, termasuk dalam pelayanan administrasi pendidikan. Tafsir dari ayat ini menunjukkan bahwa pengkhianatan terhadap amanah dapat merusak kepercayaan dan menciptakan ketidakadilan dalam sistem yang ada.⁶

Ayat ini relevan dengan penelitian ini karena pelayanan administrasi yang baik merupakan bagian dari amanah yang harus dijaga oleh tenaga kependidikan.

⁴Nurchalis Nazaruddin, “Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Administrasi Kesiswaan di Mts Negeri Palopo, 2023” (Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2023), 1–66.

⁵ *Surat Al-Anfal Ayat 27: Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online*. Available at: <https://quran.nu.or.id/al-anfal/27> (Accessed: 07 March 2025).

⁶Zhahrotun Nisa, “Studi Living Qur’an Ayat Amanah Qs. Alanfal Ayat 27 Terhadap Perilaku Para Pengajar Sekolah Nurul Huda Samongulujami” (Pekalongan, 2023), 4.

Ketidakoptimalan dalam pelayanan administrasi dapat dianggap sebagai bentuk kelalaian terhadap amanah yang telah diberikan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan prima di MTsN 4 Tapin bukan hanya menjadi tanggung jawab profesional, tetapi juga tanggung jawab moral dan spiritual.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni dkk. berjudul "*Implementation of Service Excellence on Service Quality by Customer Service at BRI Branch Bandung Martadinata Office*" menganalisis bagaimana penerapan pelayanan prima oleh *Customer Service Officers (CSO)* di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Bandung Martadinata dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan oleh CSO memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, terutama dalam hal keramahan, kecepatan layanan, dan kejelasan informasi yang diberikan. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih menjadi kendala, seperti antrian panjang dan kurangnya personalisasi layanan bagi nasabah tertentu.⁷

Dalam penelitian "Analisis Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan" Fitri Yani menyimpulkan bahwa penerapan pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan nasabah dengan menunjukkan bahwa aspek kecepatan layanan, keramahan,

⁷Lilis Putri Anggraeni, Djenal Suhara, & Tengku Sitti Rochmah, "Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service di BRI Kantor Cabang Bandung Martadinata," *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)* 6, no. 2 (August 31, 2022): 100–101, <https://doi.org/10.31104/jsab.v6i2.284>.

keterampilan komunikasi pegawai, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.⁸

Penelitian oleh Sehan Rifky Arfanaldy (2024) berjudul "Analisis Kebutuhan Pengelolaan Tenaga Administrasi Sekolah" meneliti pengelolaan tenaga administrasi sekolah dalam konteks efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan administrasi pendidikan. Ditemukan juga bahwa beban kerja tenaga administrasi sering kali tidak seimbang dengan jumlah tenaga yang tersedia.⁹

Pada penelitian oleh Angel Putri Berlian berjudul "Pelayanan Prima Staf Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Siswa di SD Muhammadiyah 1 Bandar Lampung" menganalisis peran staf administrasi dalam penerapan pelayanan prima di sekolah dasar dengan menunjukkan peningkatan kepuasan siswa terhadap layanan administrasi.¹⁰

Penelitian oleh Luluk Susiloningtyas dkk. tentang "Kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan di Rumah Sakit Kabupaten Kediri" menunjukkan bahwa 66,67% responden menilai pelayanan sangat baik, sementara 33,33% menilai baik. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas pelayanan untuk menjaga mutu dan efisiensi rumah sakit.¹¹

⁸Fitri Yani, "Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan)," 2019, 62–63.

⁹Sehan Rifky Arfanaldy, "Analisis Kebutuhan Pengelolaan Tenaga Administrasi Sekolah," *Edu Cendikia: Jurnal Ilmiah Kependidikan* 4, no. 01 (April 1, 2024): 1, <https://doi.org/10.47709/educendikia.v4i01.3561>.

¹⁰Angel Putri Berlian, "Pelayanan Prima Staf Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Siswa Di Sd Muhammadiyah 1 Bandar Lampung," 2024, 3–6.

¹¹Luluk Susiloningtyas, Aris Dwi Cahyono, & Bambang Wiseno, "Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Kabupaten Kediri," *Jurnal Ilmiah Pamenang - JIP* 4, no. 2 (n.d.): 35.

Persamaan dari penelitian-penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas pelayanan prima dalam berbagai sektor, baik di perbankan maupun di lingkungan pendidikan. Namun, perbedaan utama penelitian ini terletak pada fokusnya yang secara spesifik meneliti pelayanan prima dalam pengelolaan administrasi sekolah di MTsN 4 Tapin, yang masih jarang dibahas dalam penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh tenaga kependidikan dalam konteks pendidikan Islam.

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem administrasi yang lebih baik di lingkungan sekolah. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian tentang pelayanan prima dalam konteks pendidikan, sementara secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar perbaikan sistem pelayanan administrasi di MTsN 4 Tapin. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan administrasi, diharapkan kepuasan siswa dan efektivitas pengelolaan sekolah dapat tercapai.

B. Definisi Istilah

Agar mempermudah pemahaman dan memberikan penjelasan yang terarah dalam tulisan ini, peneliti merasa perlu menjelaskan pentingnya berbagai definisi yang digunakan dalam penelitian ini. Istilah tersebut yakni sebagai berikut.

1. Kualitas

Kualitas adalah level taraf dan tingkat kebaikan suatu hal yang dinilai oleh pelanggan dapat memenuhi harapan mereka. Kualitas yang memenuhi harapan

pelanggan yaitu yang sesuai dengan ukuran standar yang telah ditentukan. Baik buruknya sebuah kualitas tergantung bagaimana pengelolaan dari internal sebuah lembaga pendidikan. Kualitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pengelolaan pada layanan prima bagian tenaga administrasi (Tata Usaha) di MTsN 4 Tapin.

2. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan yang diharapkan dapat memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan. Pelayanan prima yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan tenaga administrasi (Tata Usaha) di MTsN 4 Tapin.

Untuk dapat melaksanakan pelayanan prima dengan baik tentunya ada indikator-indikator yang harus diperhatikan, peneliti menggunakan 6 indikator dari Brata yang dikenal sebagai 6A (*ability, attitude, Appearance, attention, action, accountability*).

3. Pengelolaan Administrasi

Pengelolaan administrasi merupakan proses mengatur atau mengorganisir segala aktivitas administratif di sebuah lembaga. Pengelolaan administrasi yang dimaksud dalam penelitian adalah keteraturan dalam proses urusan administratif di MTsN 4 Tapin. Tenaga administrasi di sekolah ini terdiri dari kepala TU, bendahara & kearsipan, sarpras & kesiswaan, operator emis, data kepegawaian &

kesiswaan, sistem informasi dokumen HUMAS, operator seksi/ BMN, operator SIMAK/SIMAN, pustakawan dan penjaga sekolah.

C. Fokus Penelitian

Dalam rangka menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan judul penelitian. Peneliti akan memberikan batasan ruang lingkup topik yang diteliti berdasarkan judul dan latar belakang yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan prima tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi di MTsN 4 Tapin ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi di MTsN 4 Tapin?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Mengetahui kualitas pelayanan prima tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi di MTsN 4 Tapin.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima tenaga kependidikan dalam pengelolaan administrasi di MTsN 4 Tapin.

E. Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber acuan dalam informasi terkait pelayanan prima dalam pengelolaan administrasi. Selain itu, peneliti juga

berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam perkembangan mata kuliah administrasi sekolah dan perkantoran.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi kepala sekolah: diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam membantu kebijakan dan efektivitas dalam melaksanakan pelayanan prima dalam pengelolaan administrasi.
- b. Bagi guru dan tenaga kependidikan: diharapkan dapat menjadi evaluasi tidak hanya sebatas pada aspek program, melainkan juga sebagai sumber masukan dan evaluasi diri untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima.
- c. Bagi peneliti lain: diharapkan dapat menjadi sumber yang relevan untuk meningkatkan kualitas penelitian tentang pelayanan prima yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian ini berfokus pada analisis pelaksanaan pelayanan prima dalam pengelolaan administrasi di MTsN 4 Tapin. Dalam melakukan kajian ini, perlu dibandingkan dengan penelitian terdahulu untuk menjadi dasar kebaruan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Lilis Putri Anggraeni dkk (2022) *“Implementation of Service Excellence on Service Quality by Customer Service at BRI Branch Bandung Martadinata Office”* bagaimana penerapan pelayanan prima oleh Customer Service Officers (CSO) di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Bandung Martadinata

dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan oleh CSO memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, terutama dalam hal keramahan, kecepatan layanan, dan kejelasan informasi yang diberikan. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih menjadi kendala, seperti antrian panjang dan kurangnya personalisasi layanan bagi nasabah tertentu. Persamaan penelitian ini terletak pada metodologi yang digunakan kualitatif serta membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan prima. Namun perbedaan utama berfokus pada sektor perbankan dan bagaimana pelayanan prima diterapkan oleh CSO, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada tenaga kependidikan dalam mengelola administrasi sekolah/sekolah.¹²

2. Penelitian oleh Fitri Yani (2019) “Analisis Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan)” Meneliti sejauh mana penerapan pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Ditemukan bahwa pelayanan prima yang mencakup aspek kecepatan layanan, keramahan, keterampilan komunikasi pegawai, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah. Namun, masih terdapat keluhan mengenai waktu tunggu yang lama dan keterbatasan fasilitas di bank. Terdapat persamaan dengan meneliti pelayanan prima dengan menggunakan kuesioner, wawancara langsung. tetapi menggunakan metode kualitatif. Perbedaan utama pada metodologi

¹²Anggraeni, 100–101.

pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah serta wawancara dengan pegawai bank sama. Penelitian terdahulu menyoroti hubungan pelayanan prima dengan kepuasan nasabah di sektor perbankan, sedangkan penelitian saat ini lebih menyoroti aspek pelayanan prima dalam konteks administrasi sekolah.¹³

3. Penelitian oleh Shehan Rifky Arfanaldy (2024) dengan judul “Analisis Kebutuhan Pengelolaan Tenaga Administrasi Sekolah” . Meneliti pengelolaan tenaga administrasi di sekolah dalam konteks efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan administrasi pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian jumlah tenaga administrasi dengan peraturan yang berlaku, serta pentingnya penempatan posisi yang tepat, pembinaan kompetensi, pengawasan, dan evaluasi kinerja tenaga administrasi. Ditemukan juga bahwa beban kerja tenaga administrasi sering kali tidak seimbang dengan jumlah tenaga yang tersedia. Persamaan penelitian menggunakan metode kualitatif dengan wawancara kepada kepala sekolah, tenaga administrasi. Perbedaan penelitian ini lebih menyoroti aspek manajemen tenaga administrasi sekolah secara struktural, sementara penelitian saat ini menitikberatkan pada kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh tenaga administrasi dalam pengelolaan administrasi sekolah.¹⁴
4. Penelitian oleh Angel Putri Berlian (2024) “Pelayanan Prima Staf Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Siswa di SD Muhammadiyah 1 Bandar Lampung”. Menganalisis bagaimana peran staf administrasi dalam

¹³Fitri Yani, 62–63.

¹⁴Arfanaldy, 1.

menerapkan pelayanan prima di lingkungan sekolah dasar dan dampaknya terhadap kepuasan siswa. Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan prima yang diterapkan staf administrasi telah meningkatkan kepuasan siswa dalam berbagai aspek, seperti sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab staf. Namun, kendala seperti keterlambatan pendistribusian buku dan kurangnya tenaga administrasi masih menjadi hambatan. Persamaan penelitian ini Studi kasus dengan observasi langsung, wawancara mendalam dengan tenaga administrasi dan kepala sekolah, serta penyebaran kuesioner kepada siswa. Sedangkan perbedaan penelitian ini berfokus pada sekolah dasar dengan objek penelitian staf administrasi sekolah, sedangkan penelitian saat ini meneliti pelayanan prima dalam konteks sekolah, yang memiliki karakteristik dan regulasi berbeda.¹⁵

5. Penelitian yang dilakukan oleh Luluk Susiloningtyas dkk (2021) berjudul "Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Kabupaten Kediri" bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi kesehatan di Rumah Sakit Kabupaten Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan tenaga administrasi kesehatan berada pada kategori sangat baik (66,67%), sementara 33,33% lainnya menilai baik. Penelitian ini merekomendasikan perlunya upaya lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar rumah sakit dapat mempertahankan mutu dan meningkatkan

¹⁵Putri Berlian, 3–6.

efisiensi serta efektivitas pelayanan kesehatan di masa depan. Penelitian sama-sama meneliti bagaimana kualitas pelayanan prima administrasi di rumah sakit Tapi penelitian ini di Sekolah Aliyah. Namun juga terletak perbedaan di metodologi penelitian terdahulu pendekatan kauntitatif. Sedangkan penelitian ini dengan pendekatan kualitatif deskriptif.¹⁶

Dari perbandingan penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki kebaruan dalam beberapa aspek. Fokus pada sektor pendidikan sekolah, bukan perbankan atau sekolah dasar. Meneliti pelayanan prima dari perspektif tenaga kependidikan, bukan hanya dari aspek kepuasan pelanggan atau siswa. Menggabungkan aspek pelayanan prima dengan efektivitas pengelolaan administrasi di MTsN 4 Tapin, yang belum banyak diteliti secara spesifik.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memastikan pembahasan peneliti disusun secara sistematis dan memudahkan dalam pengolahan serta penyajian data. Maka peneliti membagi sistematika penelitian menjadi 5 (lima) bab sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penelitian.

BAB II: Kajian Teori dan Kerangka Pikir, yang berisikan tentang pengertian pelayanan prima, tujuan pelayanan prima serta indikator pelayanan prima.

¹⁶Susiloningtyas, 35.

BAB III: Metode Penelitian, berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, teknik validitas dan keabsahan data.

BAB IV: Laporan Hasil Penelitian, yang berisikan gambaran singkat lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data.

BAB V: Penutup, yang berisikan kesimpulan dan saran.