

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sekolah adalah sebagai salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan, mempunyai berbagai faktor internal maupun eksternal, salah satu contoh yang dapat membantu dalam meningkatkan jumlah siswa yang masuk pada sekolah tersebut. Faktor-faktor tersebut bahkan dapat meningkatkan jumlah siswa yang berminat untuk mendapatkan pendidikan pada sekolah tersebut, atau bahkan mengurangi.

Salah satu faktor yang berperan adalah bidang atau bagian pelayanan administrasi, dimana bagian tersebut merupakan salah satu bagian internal yang berhubungan secara langsung dengan para siswa.

Berkaitan dengan pelayanan ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (kamus besar bahasa Indonesia, 1995)

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada publik, pemerintah telah mengeluarkan satu pedoman yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Untuk itu perlu dukungan dan Komitmen antara lain adanya kejelasan pelayanan yang diberikan (dalam Sutopo, Adi Suryanto : 2006 : 26).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau lembaga kepada konsumen/yang dilayani, yang sifatnya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. Sehingga pelayanan ini merupakan faktor penting yang harus dilaksanakan agar rang yang mendapatkan pelayanan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau lembaga. begitu pelayanan di sekolah pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan serta perkembangan sekolah dan mampu diterima keberadaannya sebagai lembaga pendidikan.

Pelayanan yang didapatkan oleh para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat, secara langsung akan memberi tanggapan secara langsung juga. Hal ini merupakan sesuatu yang penting dan berhubungan dengan para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat. Sehingga peran dari sekolah sebagai lembaga pendidikan terhadap pelayanan administrasi dipandang sangatlah penting.

Karena mengingat begitu pentingnya peran pelayanan administrasi terhadap perkembangan sekolah, maka diharapkan adalah sikap kooperatif antara staf administrasi dan para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat dalam hal pemberian informasi. Hal ini memungkinkan adanya keterbukaan layanan publik sehingga perasaan puas dari para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat terhadap layanan yang diberikan tersebut akan mempengaruhi kuantitas serta kualitas kerja dari staf administrasi.

Karena setiap orang itu memiliki kebutuhan yang berbeda untuk mendapatkan pelayanan administrasi di sekolah yang tentunya hal ini memerlukan

pelayanan yang baik, jika pelayanan yang diberikan tidak memberikan kesan yang baik maka pelayanan tersebut tidak maksimal.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia.

Para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat akan mendapatkan perasaan puas atau tidak puas pada saat menerima pelayanan administrasi. Tingkat kepuasan para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat sebagai konsumen sangat penting demi kelangsungan hidup suatu lembaga pendidikan/sekolah.

Pengukuran perasaan puas para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat dalam mendapatkan pelayanan administrasi merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif

pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, perasaan puas merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi.

Pelayanan para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat diberikan dalam bentuk layanan informasi, layanan bantuan belajar, bimbingan, dan layanan administrasi. Layanan ini dimaksudkan untuk membantu para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat mengatasi masalah dan administrasi yang dihadapi di sekolah.

Kepuasan para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Pengukuran rasa puas terhadap pelayanan administrasi merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat terhadap pelayanan administrasi merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan yang baik

Dari analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi sebaiknya meningkatkan dan memperbaiki aktivitas pelayanannya. Selain itu disarankan agar pihak administrasi berusaha untuk mempertahankan pelayanan yang dianggap sudah maksimal baik oleh para guru, TU, siswa, Tamu,

pihak luar maupun pemerintah setempat dan memperbaiki pelayanan administrasi yang masih kurang maksimal. Serta memperhatikan mengenai keluhan-keluhan walaupun dalam hal-hal kecil sekalipun.

Dengan menanggapi setiap keluhan yang ada, memperhatikan keinginan dan meningkatkan keramahan dalam memberikan pelayanan administrasi, diharapkan kepuasan para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat dapat tercapai.

Hal inilah yang diharapkan oleh para guru, TU, siswa, Tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat dari pelayanan yang diberikan, dimana kepuasan dalam menerima pelayanan yang berhubungan dengan administrasi salah satunya bisa meningkatkan jumlah siswa yang masuk pada sekolah. Sehingga dari permasalahan yang ada mengenai ketidak puasan terhadap pelayanan administrasi yang diberikan tidak perlu terjadi.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yaitu :

- 1) Pelayanan administrasi terhadap para guru, tamu, TU, siswa, pihak luar belum efektif
- 2) Sarana administrasi belum memadai
- 3) Staf petugas administrasi masih kurang

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pelayanan Administrasi Pada Kantor Tata Usaha (TU) SMP Negeri 3 Paguyaman ?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Kantor Tata Usaha (TU) SMP Negeri 3 Paguyaman.

1.5. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1. Sebagai sumber pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang pelayanan publik
2. Sebagai sarana informasi pengetahuan tentang pelayanan publik

b. Manfaat Praktis

1. Memberikan kontribusi terhadap Kepala Sekolah, Para Guru, Tata Usaha, Siswa, Pemerintah setempat tentang pelayanan publik
2. Memberikan manfaat dapat meningkatkan pelayanan publik terhadap Kepala Sekolah, Para Guru, Tata Usaha, Siswa, Pemerintah setempat