

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Peran staf administrasi sekolah yakni seseorang yang memegang peran vital dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Mereka bertanggung jawab memastikan bahwa administrasi sekolah berjalan dengan baik, memberikan informasi yang diperlukan kepada kepala sekolah dan juga menjaga agar operasional sekolah berjalan lancar. Dengan pengelolaan administrasi yang efisien, mutu pendidikan di lembaga tersebut dapat ditingkatkan, memberikan manfaat positif bagi peserta didik dan seluruh komunitas institusi pendidikan.

Staf administrasi sekolah sering dikenal sebagai tata usaha (staf non-pengajar) yaitu bagian integral dari sebuah institusi pendidikan. Mereka memiliki peran dalam menyediakan dukungan administrasi yang diperlukan untuk kelancaran operasi sekolah dan proses pendidikan. Hal ini sejalan dengan pendapat Pandi menyatakan “tenaga administrasi sekolah adalah tenaga administrasi yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah”.<sup>1</sup> Selain itu Zakhroh menyatakan tata usaha sekolah (TU) adalah suatu bagian yang mendukung

---

<sup>1</sup> Abdul Pandi, “Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Hidayatul Muhsinin”. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 4, No. 1 (2022), 165. <http://ejournal.insud.ac.id/index.php/MPI/article/view/137>

kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai dengan rencana dan tujuan sekolah.<sup>2</sup>

Peran dari tenaga administrasi inilah sangat dibutuhkan keaktifannya demi kelancaran proses belajar yang terjadi di sekolah. Untuk itu, demi menompang hal tersebut perlu adanya administrasi sebagai pengatur di dalamnya. Oleh karena itu tenaga administrasi sekolah perlu menguasai berbagai kompetensi untuk menjalankan tugasnya dengan baik, dimana kompetensi tersebut dapat bervariasi tergantung pada posisi dan tanggung jawabnya.

Kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah mencakup kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional, yang semuanya saling berkaitan antara satu dengan lainnya.<sup>3</sup> Untuk membantu kelancaran proses belajar mengajar demi tercapainya tujuan yang diharapkan, maka seharusnya tenaga administrasi harus mendapatkan perhatian khusus baik dari pihak sekolah maupun pemerintah dalam peningkatan kualitas kinerjanya. Namun pada kenyataannya upaya untuk peningkatan kualitas kinerja masih sangat kurang diperhatikan. Padahal peningkatan kualitas kinerja tenaga administrasi dapat memberikan kontribusi

---

<sup>2</sup> Rufqotuz Zakhroh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik", *Jurnal Pemikiran Pendidikan*, Vol. 19, No. 2 (2013), 59. <http://journal.umg.ac.id/index.php/didaktika/article/view/44>

<sup>3</sup> Susanti Novita Sari, Dian Wahyudi, dan Seget Tartiyoso, "Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Pelayanan Sekolah Sma Negeri 1 Padang Tualangkab. Langkat", *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan*, Vol. 9, No. 2 (2020), 57. <https://ejournal.stkipbudidaya.ac.id/index.php/jc/article/view/326>

yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan sekolah dan nantinya akan berpengaruh juga pada peningkatan kualitas sekolah.<sup>4</sup>

Untuk memperbaiki kualitas pendidikan di sekolah, diperlukannya upaya melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah, sekolah, guru, dan masyarakat. Investasi dalam sarana fisik, pelatihan guru, peningkatan kesejahteraan guru, pengembangan kurikulum yang relevan, serta kebijakan yang mendukung akses edukasi yang merata. Dalam menciptakan kualitas sekolah dapat ditingkat dengan memperhatikan fasilitas fisik, kemampuan guru, dan sebagainya.

Beberapa faktor penyebab mutu pendidikan yang memperhatikan di Indonesia seperti minimnya fasilitas fisik, kurangnya kualitas guru, rendahnya kesejahteraan guru, rendahnya prestasi siswa, terbatasnya kesempatan untuk pendidikan yang merata, kurangnya relevansi pendidikan dengan kebutuhan, dan tingginya biaya pendidikan.<sup>5</sup> Demi terwujudnya tujuan pendidikan yang dapat mengembangkan potensi SDM secara optimal pemerintah senantiasa berusaha dalam memperbaiki mutu dengan memperbaiki pengembangan sarana edukasi, perbaikan kurikulum, assesmen pengadaan bahan ajar, dan pembinaan guru serta staf kependidikan.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Rufqotuz Zakhroh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik", *Jurnal Pemikiran Pendidikan*, Vol. 19, No. 2 (2013), 60. <http://journal.umg.ac.id/index.php/didaktika/article/view/44>

<sup>5</sup> Helma Hidayati, dkk., "Peran Administrasi Pendidikan dan Dasar Perencanaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran", *Manajemen Administrasi Sekolah*, Vol. 1, No. 1 (2022), 98. <http://publikasipips.ulm.ac.id/index.php/tmkm/article/view/503>

<sup>6</sup> Siti Darojatun Nuhaya Dilah, dkk., "Manajemen Pemberdayaan Tenaga Administrasi di MTS Al Fathimiyah Teluk Jember Timur Karawang", *Jurnal Al-Fikrah*, Vol. 8, No. 2 (2020), 127. <https://www.researchgate.net/journal/al-fikrah-Jurnal-Manajemen-Pendidikan-2549-9106>

Salah satu alasan mengapa peran tenaga administrasi dianggap penting dan vital dalam konteks sekolah karena mereka menyediakan dukungan yang diperlukan untuk menjaga "bentuk fisik" atau struktur sekolah tetap berfungsi dan memungkinkan staf dan siswa untuk fokus pada pendidikan. Tanpa peran mereka, sekolah mungkin akan mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas-tugas administratif yang penting. Secara praktik, staf administrasi sekolah berperan sebagai administrator dalam berbagai aspek seperti pengelolaan terkait pembelajaran, kepegawaian, pemeliharaan fasilitas, keuangan, kesiswaaan, dan menyediakan dukungan administratif untuk berbagai kegiatan sekolah lainnya, (organisasi acara sekolah, pengelolaan perpustakaan, atau untuk proyek-proyek khusus).

Kepala tenaga administrasi sekolah memimpin sejumlah staf administrasi yang memberikan layanan kepada pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal mencakup kepala sekolah, guru, dan staf administrasi lainnya, sedangkan pelanggan eksternal meliputi semua pihak di luar sekolah yang memiliki kepentingan dengan sekolah (alumni, tokoh masyarakat, pengawas, komite sekolah, dan lain-lain).<sup>7</sup> Menurut Danim yang dikutip oleh Asep Suryana menyatakan tugas administrasi di sekolah meliputi administrasi sekolah yang berkaitan dengan pembelajaran, kepegawaian, mengelola keuangan sekolah, perlengkapan atau logistik sekolah,

---

<sup>7</sup> Muhyadi, "Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta", *Jurnal Tenaga Kependidikan*, Vol. 43, No. 1 (2013), 40. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jk/article/view/2249>

kesekretariatan dan kesiswaan, mengantarkan surat keluar serta memelihara dan memperbaiki fasilitas sekolah.<sup>8</sup>

Berdasarkan pandangan di atas, tugas staf administrasi sekolah salah satunya mendukung program belajar mengajar sehingga meningkatkan kualitas belajar peserta didik, yang bertanggung jawab untuk menyusun dan mengelola berbagai aspek yang memengaruhi proses pendidikan. Contohnya seperti pengaturan jadwal, pengembangan kurikulum, pemantauan kemajuan siswa, serta berbagai kegiatan yang mendukung pembelajaran.

Kualitas belajar peserta didik tidak hanya tergantung pada peran tenaga administrasi sekolah akan tetapi juga merujuk pada sejauh mana peserta didik itu dapat memahami, mengaplikasikan yang mereka pelajari, biasanya juga mencakup sejumlah faktor yang memengaruhi bagaimana siswa belajar dan mencapai hasil yang baik dalam sebuah pendidikan. Aspek penting yang memengaruhi kualitas belajar peserta didik meliputi motivasi, lingkungan belajar, metode pembelajaran, dan sebagainya. Tanggung jawab tenaga administrasi dalam mendukung kualitas belajar meliputi meneliti, mencari tahu kelancaran proses operasional sekolah, menyediakan fasilitas, mengelola data siswa, serta membantu dalam penilaian siswa.

Suatu keefektifan atau mutu belajar dapat dilihat dari perspektif individu, seperti seberapa baik seseorang merasa bahwa dia telah belajar dan sejauh mana sikap positif terhadap pembelajaran telah berkembang, dapat

---

<sup>8</sup> Asep Suryana, dkk., "Manajemen Capacity Building Tenaga Administrasi Sekolah Disekolah Laboratorium Upi", *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol. 15, No. 3 (2018), 250. [https://www.researchgate.net/publication/333140814\\_manajemen\\_capacity\\_building\\_tenaga\\_administrasi\\_sekolah\\_di\\_sekolah\\_laboratorium\\_upi](https://www.researchgate.net/publication/333140814_manajemen_capacity_building_tenaga_administrasi_sekolah_di_sekolah_laboratorium_upi)

mencerminkan efektivitas. Misalnya, jika seseorang merasa puas dengan proses belajarnya atau dari segi layanan yang disediakan administrator sekolah, itu dapat dianggap sebagai tanda efektivitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Wartini kualitas belajar dapat dimaknai dengan istilah mutu dan juga keefektifan.<sup>9</sup> Mulyono menyatakan peserta didik sebagai pribadi yang menjadi bagian dari masyarakat dan berusaha untuk mengembangkan keterampilannya melalui metode pembelajaran yang tersedia dalam berbagai cara, tingkatan dan jenis pendidikan.<sup>10</sup>

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa, kualitas belajar peserta didik merujuk pada seberapa baik atau efektif mereka dapat memahami, menginternalisasi dan mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang mereka peroleh selama proses pendidikan. Salah satu faktor yang menjadi ukuran keberhasilan proses pembelajaran peserta didik adalah kinerja tenaga administrasi sekolah/ tenaga kependidikan. Peningkatan kinerja mereka mencakup pelatihan, pengembangan kompetensi, serta penyediaan lingkungan kerja yang mendukung. Dukungan yang kuat dari tenaga administrasi sekolah adalah landasan tercapainya hasil pembelajaran yang optimal.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan cara observasi di SMA Negeri 4 Pamekasan didapatkan bahwa tenaga administrasi di sekolah tersebut sudah maksimal dalam memberikan pelayanan kepada siswa sehingga siswa difokuskan dalam pembelajaran di kelas, seperti halnya

---

<sup>9</sup> Isti Wartini, *Jigsaw Meningkatkan Kualitas Pembelajaran IPS Siswa Kelas IV SD*, (Solo: Yayasan Lembaga Gumun Indonesia, 2021), 6.

<sup>10</sup> Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), 178.

siswa tidak dibuat pusing masalah kebutuhan siswa, surat rekom, surat keterangan apapun. Selain itu semua jenis administrasi siswa baik terkait aktivitas di dalam maupun di luar sekolah dibuatkan oleh sekolah. Dalam kunjungan di SMA Negeri 4 Pamekasan, peneliti melakukan proses awal pra observasi untuk mengetahui apa dan bagaimana peran tenaga administrasi. Mengenai jumlah pegawai tenaga administrasi yang ada di lembaga berjumlah 17 orang, dari setiap personil tersebut memiliki tanggung jawab yang berbeda, yakni sebagai kepala tenaga administrasi, tenaga administrasi kesiswaan, kepegawaian, sarana prasarana, operator, administrasi surat menyurat, pelayanan khusus, keuangan, humas. Hasil observasi juga menunjukkan pola layanan administrasi yang diterapkan di SMA Negeri 4 Pamekasan tidak luput dari pelayanan prima dan pelayanan 3S (salam, senyum, sapa) dengan menerapkan prinsip 3S (sistematis, sederhana dan seimbang).<sup>11</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait kualitas belajar karena SMA Negeri 4 Pamekasan merupakan sekolah yang memiliki berbagai prestasi, yakni sebagai sekolah adiwiyata nasional menuju mandiri, sekolah model dan juga sebagai SMA kewirausahaan. Maka dari itu, Tujuan dari penelitian ini untuk mengungkap peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didiknya, dengan mengangkat judul “Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Belajar Peserta Didik Di SMA Negeri 4 Pamekasan”.

---

<sup>11</sup> Pra observasi di SMA Negeri 4 Pamekasan, (20 Oktober 2023)

**B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana proses administrasi sekolah dalam mengelola data peserta didik yang mendukung kualitas belajar di SMA Negeri 4 Pamekasan?
2. Bagaimana peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan?
3. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan proses administrasi sekolah dalam mengelola data peserta didik yang mendukung kualitas belajar di SMA Negeri 4 Pamekasan
2. Untuk mendeskripsikan peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan.

**D. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan bisa memberi tambahan pengetahuan, serta informasi mengenai peran tenaga administrasi di suatu lembaga, sehingga dapat meningkatkan kualitas



belajar peserta didik sebagai salah satu upaya dalam mewujudkan target pendidikan yang sesuai dengan visi dan misi lembaga.

## 2. Secara Praktis

Kegunaan penelitian ini ditujukan pada Institut Agama Islam Negeri Madura, bagi lembaga yang diteliti, bagi peneliti, dan bagi akademisi. Kegunaan penelitian yaitu:

### a. Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki serta menambah wawasan dan pemahaman tentang peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan, serta dapat membuktikannya secara langsung dilapangan.

### b. Bagi Kepala TU/ TAS di SMA Negeri 4 Pamekasan

Diharapkan dapat lebih meningkatkan kinerja staf Tata Usaha/ Tenaga Administrasi Sekolah dalam mengembangkan peran administrasi pendidikan sehingga dapat menjalankan tugas secara optimal.

### c. Bagi Lembaga Pendidikan di SMA Negeri 4 Pamekasan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi tambahan dalam pemahaman tentang peran dan tanggung jawab administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik. Serta dapat dijadikan salah satu bahan untuk mewujudkan visi dan misi lembaga.

d. Bagi IAIN Madura

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk perpustakaan IAIN Madura dengan menambah koleksi literatur yang tersedia. Selain itu juga sebagai bahan referensi bagi semua pihak yang bernaung di dunia pendidikan untuk menciptakan serta menerapkan peran staf administrasi sekolah sebagai elemen pendidikan aplikatif dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik.

## **E. Definisi Istilah**

Dalam penelitian ini, beberapa istilah akan didefinisikan oleh peneliti untuk memastikan bahwa pembaca dapat memahami istilah yang digunakan. Hal ini dilakukan agar pembaca memiliki pemahaman yang konsisten dan selaras dengan penulis.

### **1. Peran Tenaga Administrasi**

Tenaga administrasi adalah tenaga kependidikan sekolah yang melakukan proses rekaman atau pencatatan, penyimpanan, serta penyajian semua data-data sekolah. Meliputi data tentang tenaga pendidik dan kependidikan, identitas peserta didik, data sarana prasarana.

### **2. Kualitas Belajar Peserta Didik**

Kualitas belajar peserta didik adalah mutu proses pembelajaran peserta didik yang dipandu oleh para tenaga kependidikan dengan daya dukung data administrasi sekolah. Seperti data yang berkaitan dengan sumber belajar dan media pembelajaran, data informasi tentang jadwal pelajaran.

Berdasarkan pengertian diatas, maka maksud dari judul penelitian ini adalah suatu upaya yang memberikan kesempatan dan wewenang kepada individu yang memiliki keterampilan dan pengetahuan terhadap pengelolaan pendidikan dengan baik, sehingga dapat membantu menciptakan lingkungan pembelajaran yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan peserta didik.

#### **F. Kajian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dapat berfungsi sebagai dasar pendekatan terhadap permasalahan serta menjadi acuan dan pedoman dalam pemecahan masalah. Berdasarkan tema tersebut, peneliti menemukan beberapa penelitian dahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti antara lain:

1. Penelitian Skripsi Rizka Zayyana dengan judul "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta" dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan metode deskriptif. Temuan penelitian menunjukkan peran tenaga tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi terdapat 3 sub bagian yaitu pendidikan dan pengajaran, keuangan dan kepegawaian, dan umum. Kinerja tenaga admistrasi menggunakan strategi dan aplikasi SIMAK yang memudahkan para guru menginput nilai siswa secara online serta memelihara dan mengelola fasilitas sekolah.<sup>12</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama memiliki titik fokus pada peran tenaga administrasi dan

---

<sup>12</sup> Rizka Zayyana, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta", (Skripsi: UIN Jakarta, 2016), 86.

metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini terdapat pada variabel penelitian, penelitian ini meneliti mutu layanan administrasi sedangkan peneliti meneliti kualitas belajar peserta didik dan juga perbedaan lain yaitu penelitian ini meneliti di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah di SMA Negeri 4 Pamekasan.

2. Penelitian Skripsi Sрни Rianti dengan judul “Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Pelayanan Administrasi di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar” dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan metode deskriptif. Temuan penelitian menunjukkan peran tenaga administrasi dalam pelayanan administrasi yaitu meskipun berjalan lancar tetapi masih ada kelemahan baik dari pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan, kepegawaian, persuratan dan kearsipan, kurikulum maupun layanan khusus atau operator dapodik. Ini terjadi karena beberapa faktor penghalang dari tenaga administrasi sekolah dalam melaksanakan pelayanan administrasi salah satunya disebabkan karena tidak adanya pelatihan diklat dan juga ada mis communication antara pegawai. Sedangkan terdapat beberapa faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan administrasi meliputi adanya

kemampuan dan pengalaman kerja tenaga administrasi serta dukungan semua pihak sekolah dan sarana prasarana yang memadai.<sup>13</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama memiliki titik fokus pada peran tenaga administrasi sekolah dan metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini terdapat pada variable penelitian, penelitian ini meneliti tentang layanan administrasi sedangkan peneliti meneliti tentang kualitas belajar peserta didik dan juga perbedaan lain yaitu penelitian ini meneliti di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah di SMA Negeri 4 Pamakesan.

3. Penelitian Skripsi Muthmainnah dengan judul “Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember” dengan pendekatan penelitian kombinasi model/ desain sequential exploratory (urutan penemuan). Temuan penelitian menunjukkan bahwa kontribusi petugas administrasi sangat vital dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kemajuan madrasah. Tenaga administrasi bertanggung jawab atas pengelolaan pangkat guru, gaji, kurikulum, serta sistem kegiatan belajar mengajar (KBM). Selain itu, hasil presentase menunjukkan bahwa pelayanan administrasi siswa di MAN 1 Jember telah mencapai tingkat efektivitas, efisiensi, dan rasionalitas yang diinginkan, sementara pelayanan administrasi guru

---

<sup>13</sup> Sрни Rianti, “Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Pelayanan Administrasi di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar”, (Skripsi: Universitas Negeri Makassar, 2022), 105.

dianggap efektif tetapi belum mencapai standar efisiensi dan rasionalitas layanan administrasi madrasah.<sup>14</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama memiliki titik fokus pada peran tenaga administrasi. Perbedaan penelitian ini terdapat pada variabel penelitian, penelitian ini meneliti tentang mutu layanan sedangkan peneliti meneliti tentang kualitas belajar peserta didik dan juga perbedaan lain yaitu terdapat pada metode yang digunakan yaitu Penelitian ini menggunakan metode kombinasi, menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif secara bertahap, sementara peneliti hanya menggunakan metode kualitatif. Selain itu lokasi penelitian juga berbeda, penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember, sementara penelitian peneliti dilaksanakan di SMA Negeri 4 Pamekasan.

---

<sup>14</sup> Muthmainnah, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 113-114.