

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Pada saat ini kualitas pendidikan nasional tidak lepas dari perbincangan oleh banyak kalangan, baik dari kalangan praktisi pendidikan, politisi, masyarakat maupun pihak pengambil kebijakan. Apabila membahas mengenai kualitas tidak jauh dengan mutu yang memiliki sifat berkembang setiap saat, semakin bagus mutu pendidikan menandakan layanan dalam madrasah tersebut sudah sesuai kualifikasi. Mutu layanan sangat berpengaruh terhadap minat konsumen yang memiliki harapan besar terhadap kualitas pendidikan yang diberikan.

Dalam UU sistem Pendidikan nasional (UU Sisdiknas) Nomor 20 tahun 2003, Pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa, Pendidikan adalah usaha sadar untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, ahklak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara. Tenaga Kependidikan anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Habibie Yusuf, *Pokok Administrasi Pendidikan*, (Tulungagung, Cahya Abadi, 2019), hlm . 2

Hal ini apabila dipandang dari ruang lingkup pendidikan, peran pendidikan dalam masyarakat Indonesia tetap prioritas utama dengan didukung oleh teknologi yang dapat dimanfaatkan dengan cukup luas dan menguntungkan dalam proses pembelajaran. Begitu juga dengan tenaga kependidikan yang memiliki tugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Sehingga semua satuan pendidikan baik sekolah atau madrasah memerlukan pendidikan dan tenaga kependidikan sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku agar mampu melaksanakan kegiatan pendidikan sebagai mestinya dan sesuai dengan standar tingkatan satuan pendidikan. Satuan pendidikan merupakan kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jalur formal, non formal, dan informal pada setiap jenjang dan jenis pendidikan (UUSPN No. 20 tahun 2003).<sup>2</sup>

Pendidikan digunakan sebagai media sosialisasi kepada generasi muda untuk mendapatkan pengetahuan, perubahan perilaku, dan menguasai tata nilai-nilai yang dipergunakan sebagai anggota masyarakat. Masyarakat dipandang sebagai suatu kesatuan, sebagai suatu kesatuan masyarakat itu dapat dibedakan dengan bagian-bagiannya, tetapi tidak dapat dipisah-pisahkan.<sup>3</sup> Pernyataan tersebut sama halnya dengan bidang

---

<sup>2</sup> Mintarsih Danumiharja, *Profesi Tenaga Kependidikan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hlm. 5

<sup>3</sup> Binti Maunah, *Pendidikan Dalam Perspektif Struktural Fungsional*, Jurnal: Cendekia, Vol. 10, No. 2, Oktober 2016, hlm. 160

tenaga kependidikan yang memiliki keterkaitan satu dengan yang lain dan tidak dapat dipisahkan atau dikurangi.

Dalam bidang tenaga kependidikan salah satunya adalah tenaga administrasi merupakan salah satu bagian dari tenaga kependidikan yang memiliki peran dalam melakukan, pengelolaan, pengawasan, dan pelayanan teknis. Masalah yang harus diperhatikan dalam kegiatan personel ialah pemberian motivasi kepada tenaga kependidikan agar selalu bekerja giat, kesejahteraan pegawai (jasmani dan rohani), intensif dan penghargaan atas jasa-jasa mereka, *konduite*, dan bimbingan agar dapat lebih maju, adanya kesempatan untuk meng-*upgrade* diri, masalah pegawai dan pension pegawai.<sup>4</sup> Tenaga administrasi dapat dikatakan sebagai salah satu golongan dari tenaga kependidikan, yang berperan dalam kegiatan proses administrasi pendidikan yang diarahkan untuk mencapai tujuan layanan administrasi. Tanpa adanya administrasi tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Selain itu perlukan pengelolaan yang fleksibel, sehingga diperlukan keberanian bagi pengelola mengambil kebijakan yang berbeda dengan tuntutan atau petunjuk formal dari atas, oleh sebab itu dalam evaluasi harus dikembangkan lagi dalam segi apapun dan bukan semata-mata hanya berorientasi pada proses saja melainkan terfokus pada produk dan hasil yang akan dicapai.

Dari penjelasan diatas Allah SWT tercantum dalam Al-Qur'an Surat al-Hajj, ayat 78 :

---

<sup>4</sup> Ngalm Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 21

وَجَاهِدُوا فِي اللَّهِ حَقَّ جِهَادِهِ هُوَ اجْتَبَاكُمْ وَمَا جَعَلَ عَلَيْكُمْ فِي الدِّينِ مِنْ حَرَجٍ

Artinya : *Dan berjihadlah kamu pada jalan Allah dengan jihat yang sebenar-benarnya dia telah memilih kamu dan dia sekali-kali tidak menjadikan untuk kamu dalam agama suatu kesempitan.*<sup>5</sup>

Tenaga administrasi sekolah/madrasah (TAS/M) merupakan salah satu tenaga kependidikan di sekolah. Tugas tenaga kependidikan menurut UU Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003 ialah melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.<sup>6</sup>

Kegiatan administrasi itu dilaksanakan dalam setiap kelompok dari sejumlah manusia dalam berbagai bidang termasuk di dalamnya bidang pendidikan. Oleh karena itu, administrasi pendidikan merupakan aplikasi ilmu administrasi dalam kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerjasama sejumlah orang dengan menggunakan segala sarana dan prasarana yang tersedia baik moral maupun material dan spiritual akan tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Kegiatan administrasi juga merupakan usaha pengendalian rangkaian kegiatan kependidikan yang terarah pada pencapaian tujuan pendidika yang hendak

---

<sup>5</sup> Al-Qur'an : Surah Al-Hajj , Ayat : 78

<sup>6</sup> Wildan Zulkarnain Dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen Perkantoran Professional Cet. 1*, (Malang: Gunung Samudra, 2015), hlm. 47

dicapai oleh kelompok kerjasama yang menyelenggarakan usaha kependidikan, yang teruma dalam hal layanan administrasi.<sup>7</sup>

Meskipun segala kegiatan yang dilakukan pada proses administrasi pendidikan pada akhirnya bermaksud untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan, administrasi pendidikan tidak sama dengan pendidikan. Tidak semua kegiatan pencapaian tujuan pendidikan itu adalah administrasi pendidikan. Dalam buku Kurikulum, Usaha-usaha perbaikan dalam bidang pendidikan dan administrasi pendidikan dari Departemen Pendidikan dapat kita baca rumusan tentang administrasi pendidikan sebagai berikut, Administrasi Pendidikan adalah proses keseluruhan, kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang meliputi, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan, mengkoordinasian, pengawasan, dan pembiayaan dengan menggunakan fasilitas yang tersedia, baik personil, material, maupun spriritual untuk mencapai tujuan pedidikan secara efektif dan efisien.<sup>8</sup>

Menurut Henry Fayol yang merupakan seorang industrialis Perancis menjelaskan langkah-langkah kegiatan administrasi sebagai berikut: “*Perencanaan (panning), organisasi (organizing), direksi (directing), koordinasi (coordinating), pengawasan (controlling).* Pada

---

<sup>7</sup> U Ushasyah, *Pentingnya Administrasi Sekolah Untuk Kemajuan Pedidikan*, Ittihad Jurnal: Kopertais Wilayah XI Kalimantan, Vol. 15, No. 27, April 2017, hlm. 13

<sup>8</sup> Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan...*, hlm. 3-4

*lima kegiatan tersebut menurut Henry Fayol bahwa unsur-unsur yang dilakukan dalam kegiatan administrasi”<sup>9</sup>.*

Dalam meningkatkan mutu layanan administrasi merupakan salah satu tujuan agar tercapainya tujuan pendidikan. layanan administrasi terbagi menjadi beberapa bidang diantaranya bidang administrasi kurikulum (pengajaran), bidang administrasi kesiswaan (murid), bidang administrasi personel sekolah (edukatif dan non edukatif), bidang administrasi keuangan (keuangan di lembaga madrasah), bidang administrasi sarana dan prasarana, dan bidang hubungan sekolah dan masyarakat (humas). Keberhasilan suatu jasa layanan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada konsumennya. Pada saat ini mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga madrasah untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas layanan yang diberikan madrasah terhadap konsumen menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan yang dapat mempertahankan eksistensi madrasah.

Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Blitar terdapat struktur organisasi yang lengkap. Sub sistem/komponen yang ada di dalamnya seperti, Kepala Madrasah, tenaga kependidikan dan tenaga pendidik, semua komponen yang di dalamnya memiliki *Job Description* yang merupakan perangkat penggerak pendidikan. Semua kegiatan yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi didukung oleh kepala Tata Usaha (TU) yang menjadi bagian dari tenaga administrasi yang memiliki tugas

---

<sup>9</sup> Edeng Suryana, *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), hlm. 10

dalam penggerak maupun mengontrol dalam berjalannya semua sistem, sekaligus berperan dalam sistem pelayanan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Blitar.

Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Blitar terdapat beberapa jenis pelayanan yang dapat disebut dengan layanan pokok dan layanan bantu yang didalamnya terdapat personil sesuai dengan bidangnya. Layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan siswa disekolah. Layanan pokok berupa pelayanan pengajaran, pelayanan administrasi, pelayanan fasilitas sekolah, pelayanan siswa (bimbingan dan penyuluhan). Sedangkan pada porsi layanan bantu berupa pelayanan perpustakaan, pelayanan gedung, dan pelayanan kesehatan.

Semua pegawai administrasi sudah menjalankan pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Dengan pelatihan yang mereka dapat berpengaruh terhadap kinerja dan mampu meningkatkan mutu layanan pendidikan. Semua layanan pendidikan didukung oleh fasilitas yang berguna dalam menjalankan fungsi-fungsi sesuai dengan *Job Description* yang memiliki pengaruh terhadap mutu layanan administrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pendidikan. Kelebihan pengelolaan layanan di MTs Negeri 6 Blitar ialah memiliki struktur yang tertata, SDM yang berkualitas dan pelayanan yang diberikan dapat memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Proses pendidikan dalam sistem administrasi pendidikan dapat dikatakan sebagai proses kegiatan mengubah input menjadi output. Hal ini merupakan proses siswa sebagai

input yang diterima dalam suatu lembaga atau satuan pendidikan, dan lulus menjadi output pendidikan.

Kelemahan pengelolaan administrasi di Madrasah Tsanawiyah 6 Blitar terdapat pada pembayaran administrasi belum dilaksanakan menggunakan Bank setelah melakukan uji coba. Dan belum terlaksananya sistem layanan 1 pintu karena terhalang oleh posisi gedung 1 dan gedung 2. Akan tetapi madrasah berusaha memberikan kebijakan yang mempermudah siswa dalam mendapatkan pelayanan administrasi sekaligus bertujuan memberikan kepuasan terhadap masyarakat dan mampu mencapai tujuan, visi dan misi di Madrasah Tsanawiyah 6 Blitar.

Dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap layanan administrasi pendidikan sebagai salah satu kunci kemandirian lembaga pendidikan. Bahwa kita ketahui manajemen pendidikan merupakan pengelolaan yang berkaitan mengenai berjalannya semua sistem pendidikan. Peneliti tertarik untuk mempelajari bagaimana fungsi tenaga administrasi serta implementasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Blitar. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti memilih judul “Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Blitar”.



## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka penelitian memfokuskan pada Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs 6 Blitar. Dari fokus penelitian tersebut, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana Peran Tenaga Kependidikan di MTs Negeri 6 Blitar ?
2. Bagaimana Pengelolaan Mutu layanan administrasi di MTs Negeri 6 Blitar ?
3. Bagaimana Hambatan dan Solusi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di MTs Negeri 6 Blitar ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian di atas tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Peran Tenaga Kependidikan di MTs Negeri 6 Blitar.
2. Untuk Mengetahui Pengelolaan Mutu Layanan Administasi di MTs Negeri 6 Blitar.
3. Untuk Mengetahui Hambatan dan Solusi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di MTs Negeri 6 Blitar.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori yang ada dan memberikan gambaran secara detail bagaimana peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi MTs N 6 Blitar guna mencapai tujuan pendidikan.
  - b. Dapat dijadikan sebagai sumber informasi ilmiah bagi peneliti yang berkaitan dengan peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi MTs N 6 Blitar.
2. Manfaat Praktis
  - a. Peneliti, hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan terutama tentang peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi.
  - b. Peneliti selanjutnya, hasil penelitian dapat dijadikan acuan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya terutama penelitian tentang aspek lain mengenai peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sehingga dapat memperkaya pengetahuan dalam bidang manajemen pendidikan Islam.
  - c. Pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca khususnya dalam hal peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi.

- d. Bagi lembaga yakni MTs N 6 Blitar skripsi ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mempertahankan dan meingkatkan mutu layanan administrasi dimasa yang akan datang.

## E. Penegasan Istilah

Penelitian ini berjudul “Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs 6 Blitar” untuk menjaga dan menghindari adanya kekeliruan atau kesalahan dalam memahami judul ini, maka peneliti merasa perlu diadakan penegasan istilah yang terdapat di dalamnya sebagai berikut:

### 1. Penegasan Konseptual

Secara konseptual, penegasan istilah dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

#### a. Peran

Peran adalah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.<sup>10</sup>

#### b. Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan merupakan faktor penting dalam keseluruhan perangkat penggerak pendidikan. Dalam pengelolaan tenaga kependidikan mulai dari perencanaan dan pengeorganisasian yang menjadi titik penekanannya adalah personel itu sendiri.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Ed III, Cet. 4, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 854

<sup>11</sup> Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervise Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 21

c. Mutu Layanan

Mutu layanan adalah kualitas sebuah pelayanan sehingga terpenuhinya semua kebutuhan para pengguna jasa atau barang (konsumen). Masalah mutu layanan menjadi momok sekaligus tanattag bagi para pengelola lembaga dan organisasi pendidikan.<sup>12</sup>

d. Administrasi

Administrasi adalah seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensi pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama.<sup>13</sup>

2. Penegasan Operasional

Adapun penegasan istilah secara operasional dalam penelitian yang berjudul “Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Blitar” ini adalah mengenai bagaimana peran tenaga administrasi dan implemtasi layanan administrasi pendidikan. Dalam hal ini, peran tenaga administrasi meliputi fungsi tenaga administrasi, implemtasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi, hambatan serta solusi dalam meningkatkan layanan administrasi.

---

<sup>12</sup> Urip Triyono, *Kepemimpinan Transformasional Dalam Pendidikan (Formal, Non Formal, Dan Informal)*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019), hlm 58

<sup>13</sup> Hendi Haryadi, *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer & Staff*, (Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, 2009), hlm. 1

## **F. Sistematika Penulisan**

Dalam skripsi yang akan peneliti susun, untuk mempermudah pembahasan dan sebagai acuan, peneliti menuliskan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I, berisi pendahuluan yang mencakup beberapa sub-sub seperti konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta penegasan istilah. Bab ini menjelaskan tahap awal pembahasan skripsi yang akan dikaji dalam bab-bab berikutnya.

Bab II, berisi kajian pustaka yang meliputi, pembahasan teori yang berjudul penelitian sebagai landasan dalam pembahan objek penelitian. Dalam bab ini terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, dan paradigma penelitian.

Bab III, berisi metode penelitian, bab ini menguraikan tentang, jenis penelitian, kehadiran penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, tahap-tahap penelitian.

Bab IV paparan data dan hasil temuan peneliti, bab ini menyajikan uraian yang terdiri dari, paparan data, penemuan penelitian, analisis data.

Bab V berisi pembahasan hasil penelitian, bab ini mencakup hasil temuan penelitian yang dibahas dalam bab sebelumnya yang memiliki arti penting bagi keseluruhan kegiatan penelitian.

Bab VI berisi penutup, yang menyajiakan uraian yang terdiri dari kesimpulan, saran-saran, dan kata-kata penutup.