

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Peran Tenaga Kependidikan

1. Pengertian Peran Tenaga Kependidikan

Peran adalah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.¹ Selanjutnya menurut pendapat Soerjono Soekanto mengenai peran, bahwa:

Peran (*role*) merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka hal itu berarti dia menjalankan suatu peran. Kedua tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung dengan yang lain dan sebaliknya. Setiap orang memiliki macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal ini sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan masyarakat kepadanya.²

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa peran memiliki arti suatu perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat atau lembaga. Dalam hal ini Tenaga kependidikan perlu menjalankan peranannya sesuai dengan hak dan kewajiban yang diberikan untuk melaksanakan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan.

Tenaga kependidikan mencakup seluruh tenaga yang ada dalam suatu organisasi pendidikan, khususnya tenaga guru dan staff. Tenaga kependidikan memiliki peran yang tidak mudah selain yang berkaitan

¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Ed III, Cet. 4, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 854

² Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 212-213

dengan permasalahan teknis, tetapi juga mencakup berbagai persoalan rumit dan kompleks, baik mencakup soal perencanaan, pendanaan serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan. dengan ini juga berkaitan dengan skill tenaga kependidikan yang dituntut mampu mengikuti perkembangan yang mampu menghasilkan suatu layanan yang berkualitas.

Hal ini tenaga kependidikan dapat diartikan sebagai penunjang suatu berlangsungnya awal kegiatan sampai dengan akhir kegiatan yang dibantu oleh salah satu bidang yang terdapat dalam bidang tenaga kependidikan yang memiliki tugas dalam menangani administrasi pendidikan adalah staff administrasi atau tenaga personalia. Pengertian tenaga kependidikan sendiri menurut Ngalim Purwanto, bahwa:

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.³

Dalam bidang tenaga kependidikan pada satuan pendidikan terdapat komponen atau sub sistem yang saling berkaitan dengan proses pembelajaran yang memiliki peran meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan pendidikan sekaligus mendukung proses pembelajaran di madrasah. Salah satu sub sistem atau komponen tersebut adalah tenaga administrasi sekolah (TAS/M). Standar kualisi tenaga administrasi sekolah (TAS/M) harus memiliki kompetensi sesuai dengan standar yang

³ Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervise Pendidikan...*, hlm. 21

disyarakat, karena dengan kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi akan berpengaruh terhadap hasil kerja yang mempengaruhi mutu pendidikan dan pelayanan administrasi.

Administrasi dapat diartikan secara luas dan sempit, ada beberapa pendapat ahli mengenai arti dari administrasi secara luas dan sempit. Jadi secara umum atau pengertian administrasi secara sempit sebagai berikut:

Menurut Moh. Rifa'i, jika administrasi ditelaah artinya yaitu asal kata dari : "Ad" dan "Ministrare" yang berarti "bantuan". Artinya administrasi merupakan suatu bantuan agar usaha kita dapat dilakukan dengan lancar dan terarah dalam mencapai tujuan dengan tepat tanpa pemborosan apapun.

Sedangkan pendapat ahli dalam pengertian luas administrasi sebagai berikut:

Menurut Oemar Hamalik, administrasi adalah usaha bersama untuk mendayagunakan semua sumber (personal maupun materil) secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan.

Sedangkan menurut Ibnu Samsi menyatakan administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama sekelompok orang yang menggunakan fasilitas guna memperlancar dan mengefisienkan pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan.

Sehingga administrasi dalam arti sempit administrasi ialah segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan, catat mencatat, surat menyurat, penataan, kesekretariatan, atau ketata-usahaan (*clerical work*).

Sedangkan yang dimaksud dalam arti luas ialah mencakup semua kegiatan yang perlu diorganisir dengan melalui penentuan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan sampai kepada penilaian.

Definisi administrasi yang telah dikemukakan di atas secara redaksional memiliki perbedaan satu sama lain. Akan tetapi hal tersebut secara prinsip terdapat persamaan di dalam unsur-unsurnya yang meliputi antara lain:

- a. Administrasi merupakan kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi sesuatu tujuan,
- b. Administrasi merupakan proses berupa kegiatan-kegiatan atau rangkaian kegiatan, atau memerlukan langkah-langkah kegiatan yang bertahap dan bersinambungan,
- c. Administrasi mendayagunakan dan memanfaatkan sumber-sumber potensi yang ada dan sesuai dengan tujuan,
- d. Adminnistrasi merupakan proses kerjasama dalam mencapai tujuan.⁴

Menurut Syaiful Sagala yang dikutip oleh Ahmad Qurtubi dalam buku *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori Dan Implementasi)*, menyatakan bahwa: Administrasi dapat dipahami sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasa usaha-usaha suatu kelompok orang kearah pencapaian tujuan bersama.

Sementara itu menurut Sondang P. Siagian yang dikutip oleh Ahmad Qurtubi dalam buku *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori*

⁴ Endeng Suryana, *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran...*, hlm. 3-4

Dan Implementasi), menyatakan bahwa: Administrasi dipahami secara keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁵

Jadi administrasi dapat dikatakan sebagai manajer apabila semua para administrator memfokuskan terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan situasi dan keadaan yang bersifat intern dalam organisasi. Sehingga itu semua masuk dalam konsep manajemen pendidikan, apabila dilihat dari perspekti Al-qur'an mendukung unsur-unsur fleksibel, efektif, efisien, terbuka, kooperatif, dan partisipan.

Tenaga administrasi sekolah (TAS/M) adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di madrasah. Sub sistem/komponen tersebut merupakan *non teaching staff* yang bertugas di madrasah yang sering disebut Tata Usaha. Peran utama tenaga tata usaha madrasah yaitu membantu tugas kepala madrasah dalam menyelenggarakan pendidikan. Tenaga tata usaha harus mengetahui tugas pokok dan fungsi dari jabatan yang diemban sebagai pedoman sebelum melaksanakan tugas pekerjaan. Kinerja *staff* sebagai bentuk efisiensi kerja dalam meningkatkan produktivitas kerja.

Kualifikasi tenaga administrasi sekolah/madrasah menurut peraturan menteri pendidikan nasional No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga

⁵ Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori Dan Implementasi)*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019), hlm. 10

Administrasi Sekolah/Madrasah. terdiri atas kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus.

a. Kepala Tenaga Administrasi SD/MI/SDLB

Kepala tenaga administrasi SD/MI/SDLB dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki lebih dari 6 (enam) rombongan belajar. Kualifikasi kepala tenaga administrasi SD/MI/SDLB adalah sebagai berikut:

- 1) Berpendidikan minimal lulusan SMK atau sederajat, program *studi* yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun.
- 2) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.

b. Kepala tenaga administrasi SMP/MTs/SMPLB

Kepala tenaga administrasi SMP/MTs/SMPLB berkualifikasi sebagai berikut:

- 1) Berpendidikan minimal D3 atau yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun.
- 2) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.

c. Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB

Kepala tenaga administrasi SMA/SMK/MAK/SMALB berkualifikasi sebagai berikut:

- 1) Administrasi pendidikan S1 program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun, atau D3 dan sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 8 (delapan) tahun.
 - 2) Meemiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.
- d. Pelaksanaan Urusan Administrasi Kepegawaian
- Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.
- e. Pelaksanaan Urusan Administrasi Keuangan
- Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan.
- f. Pelaksanaan Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana
- Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat
- g. Pelaksanaan Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
- Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.
- h. Pelaksanaan Urusan Administrasi Persuratan Dan Pengarsipan

Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program study yang relevan.

i. Pelaksanaan Urusan Administrasi Kesiswaan

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki 9 (sembilan) rombongan belajar.

j. Pelaksanaan urusan Administrasi Kurikulum

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 rombongan belajar.

k. Pelaksanaan Administrasi Umum untuk SD/MI/SDLB

Berpendidikan minimal SMK/MAK/SMA/MA atau sederajat.

l. Penjaga Layanan Khusus

1) Penjaga Sekolah/ Madrasah

Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat.

2) Tukang Kebun

Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat dan diangkat apabila luas lahan kebun sekolah/madrasah minimal 500 M².

3) Tenaga Kebersihan

Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat.

4) Pengemudi

Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTS atau yang sederajat, memiliki SIM yang sesuai, dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki kendaraan roda empat.

5) Pesuruh

Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat.⁶

Sampai saat ini belum banyak penelitian yang menjabarkan mengenai administrasi pendidikan karena pandangan masyarakat terhadap administrasi pendidikan hanyalah seputar rangkain kerja tata usaha sekolah dalam arti sempit. Tetapi perlu diketahui pada kenyataanya administrasi memiliki peran penting dalam pelayanan sekolah. Untuk mendukung berjalannya administrasi sekolah pada satu pendidikan sangat erat kaitannya seperti Departemen Pendidikan pada tingkat nasional, Pemerintah Provinsi pada tingkat regional, dan pemerintah Kabupaten/Kota pada tingkat daerah, serta instansi kemasyarakatan yang berkepentingan terhadap pendidikan. sehingga dapat disimpulkan administrasi pendidikan merupakan penerapan ilmu administrasi dalam pembinaan, pengembangan, dan pengendalian usaha dalam praktek pendidikan.

2. Manajemen Tenaga Kependidikan

Manajemen tenaga kependidikan merupakan pengelolaan lembaga pendidikan yang merupakan sistem. Oleh karena itu, secara keseluruhan yang harus dikelola diantaranya, kinerja para pegawai

⁶ Peraturan Menteri Nasional Nomor 24 Tahun 2008 Tentng Standar Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

lembaga pendidikan, pengadministrasian kegiatan pendidikan, aktivitas para pendidik yang merupakan tugas dan kewajiban, kurikulum sebagai konsep dan tujuan pendidikan, sistem pembelajaran dan metode belajar mengajar, pengawasan dan supervisi pendidikan, evaluasi pendidikan, dan pembiayaan pelaksanaan pendidikan dari segi fasilitas, alat-alat, sarana dan prasarana pendidikan.

Manajemen tenaga kependidikan atau manajemen personalia yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi. tujuannya adalah memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif. Manajemen personalia (sumber daya manusia) adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut A.F Stoner manajemen sumber daya manusia adalah Suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Tujuan-tujuan Manajemen sumber daya manusia terdiri dari empat tujuan, yaitu:

a. Tujuan Organisasional

Ditujukan dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan Departemen sumber daya manusia membantu para manajer dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

b. Tujuan Fungsional

Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.

c. Tujuan Sosial

Ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimalisir dampak negative terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan-hambatan.

d. Tujuan Personal

Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuan, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. tujuan personal karyawan harus dipertahankan, dipertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan karyawan dapat meninggalkan organisasi.⁷

3. Tugas Pokok Dan Fungsi Tenaga Kependidikan Dalam Layanan Administrasi

Madrasah merupakan organisasi formal yang menjadi tempat proses pendidikan sebagai pusat perhatian dari kegiatan administrasi. Di dalam madrasah terdapat struktur organisasi yang sering dijumpai. Berjalannya kegiatan administrasi tergantung dengan peran utama kepala madrasah sebagai pimpinan organisasi (*organizational leader*) adalah menggerakkan seluruh staff madrasah untuk bekerja sama sebagai sebuah tim dalam rangka melaksanakan program. Tugas pokok disebut juga kegiatan substansi atau operatif yakni kegiatan-kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan tujuan organisasi. terdapat tiga elemen yang menjadi tugas pokok tenaga administrasi yaitu merancang, menganalisis, dan mendiskripsikan pekerjaan, semua elemen tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 yang mengatur tentang standar Tenaga Administrasi

⁷ Irjus Indrawan, Dkk, *Manajemen Personalia Dan Kearsiapan Sekolah*, (Jateng: Penerbit Lakeisha, 2020), hlm. 14-16

Sekolah/Madrasah (TAS/M).⁸ Kualifikasi standar tenaga administrasi sangat mempengaruhi hasil kedepannya, sehingga tenaga administrasi harus sesuai standar yang ada, tugas pokok dan fungsi administrasi pendidikan sebagai berikut:

a. Bidang Administrasi Kurikulum

- 1) Menyusun dan menjabarkan Kalender Pendidikan.
- 2) Menyusun pembagian tugas guru dan jadwal pelajaran.
- 3) Mengatur penyusunan program pengajaran (program semester, program satuan pelajaran dan persiapan mengajar, penjabaran dan penyesuaian kurikulum).
- 4) Mengatur pelaksanaan pelaksanaan kurikuler dan ekstrakurikuler.
- 5) Mengatur pelaksanaan program perbaikan dan pengajaran.
- 6) Mengatur pelaksanaan lingkungan sebagai sumber belajar.
- 7) Mengatur pemanfaatan lingkungan sebagai sumber belajar.
- 8) Mengatur pengembangan MGMP dan koordinator mata pelajaran.
- 9) Mengatur mutasi siswa
- 10) Melakukan *supervise* administrasi dan akademis
- 11) Menyusun laporan

b. Bidang Administrasi Sarana Dan Prasarana

Bertugas membantu kepala sekolah dalam kegiatan anatara lain:

- 1) Inventaris barang

Pendayagunaan sarana dan prasarana

⁸ Wildan Zulkarnain Dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen Perkantoran Professional Cet. 1...*, hlm. 34

- 2) Pemeliharaan dan pengamanan barang
- 3) Merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana untuk menunjang proses mengajar
- 4) Mengatur pembukuannya

c. Bidang Bidang Administrasi Sekolah Dan Hubungan Masyarakat (HUMAS)

Bertugas membantu kepala sekolah dalam kegiatan antara lain:

- 1) Mengatur hubungan sekolah dengan orang tua/wali siswa.
- 2) Membina hubungan antara sekolah dengan instansi lainnya.
- 3) Memberikan penjelasan tentang kebijakan sekolah, situasi dan perkembangan sekolah kepada orang tua siswa dan masyarakat.
- 4) Mengkoordinir kegiatan silaturahmi, rekreasi dan acara kekeluargaan.

d. Bidang Administrasi Keuangan

Pengelolaan keuangan madrasah masih dilakukan dengan sistem manual serta memanfaatkan program komputerisasi yang sederhana yaitu *Microsoft excel*. Secara umum pengelolaan keuangan disusun dan ditetapkan dalam rancangan anggaran pendapatan dan belanja sekolah (RAPBS) yang disusun secara oleh tim yang terdiri dari, kepala sekolah, wakil kepala sekolah, bendahara (TU), dan seluruh kepala urusan (Kurikulum, Sarana dan prasarana, kesiswaan,

umum/humas). Telah konsep tersusun diajukan kepada kepala madrasah untuk mendapat persetujuan.⁹

e. Bidang Administrasi Kesiswaan

Manajemen peserta didik bertujuan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran di sekolah dapat berjalan dengan lancar, tertib dan teratur, serta mencapai tujuan pendidikan sekolah. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, bidang manajemen kesiswaan sedikitnya memiliki tiga tugas utama yang harus diperhatikan, yaitu penerimaan murid baru, kegiatan kemajuan belajar, serta bimbingan dan pembinaan disiplin.¹⁰

4. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan pada dasarnya memberikan pedoman mengenai pemahaman yang diterapkan dalam sekolah/madrasah sebagai suatu satuan organisasi yang terjun langsung dengan masyarakat luas pemakai jasa pendidikan dengan berpedoman aturan serta visi misi organisasi tersebut. Perlu dipahami bahwa administrasi pendidikan memiliki hubungan erat dengan psikologi pendidikan, sosiologi pendidikan, antropologi, ilmu komunikasi, dan bimbingan.

Hal yang perlu diketahui dalam administrasi pendidikan ialah memiliki kepentingan tertentu yang berkaitan antara manusia yang saling membutuhkan. Apabila dilihat dari sudut pandang administrasi

⁹ Abdul Muin, Dkk, *Manajemen Pendidikan (God Governance Dalam Lembaga Pendidikan) Teori, Strategi, Dan Administrasi*, (Pamekasan: Duta Media Pablis, 2017), hlm. 45-38

¹⁰ Veithzal Rivai Zainal, Dkk, *Islamic Quality Education Manajemen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,2016), hlm. 80

pendidikan terdapat dua jenjang yaitu a) pada satuan pendidikan seperti administrasi sekolah dasar, sekolah menengah, perguruan tinggi, serta lembaga non formal, dan b) administrasi pendidikan pada pemerintah seperti pada tingkat kecamatan, pemerintah kabupaten/kota, pemerintah provinsi, dan pemerintah pusat pada tingkat nasional. Dengan demikian dapat diketahui bahwa administrasi pendidikan mencakup semua kegiatan dalam rangka mencapai tujuan pendidikan.

Dengan demikian bahwa administrasi pendidikan merupakan terapan dari sosiologi, antropologi, dan juga psikologi. Karena administrasi pendidikan berkaitan dengan urusan pengelolaan sumberdaya manusia dalam upaya meningkatkan kualitasnya. Guru sebagai tenaga profesional kependidikan dalam mengajar dan menjalankan fungsi administrasi pembelajaran, mengetahui tugasnya dalam konteks pengelolaan kelas.

Jadi dapat ditegaskan bahwa ruang lingkup pembahasan administrasi pendidikan difokuskan pada kegiatan administrasi pendidikan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pelayanan kebutuhan sekolah disatu pihak, dan sekolah/madrasah sebagai pelaksana kegiatan pembelajaran dengan fokus utama pelayanan pembelajaran. Pada kedua pihak ini kegiatan administrasi pendidikan difokuskan pada profesional pengelolaan pendidikan dilihat dari segi kelembagaan pemerintah sebagai penanggung jawab pendidikan

terhadap masyarakat maupun satuan pendidikan padasemua jenjang dan jenis sebagai instansi yang memberikan jasa pelayanan.¹¹

B. Pengelolaan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

1. Pengertian Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

Layanan administrasi dilaksanakan oleh Tata Usaha. Tata usaha dalam arti luas adalah administrasi yang berarti proses penyuluhan yang melibatkan semua pihak yang mewujudkan cita-cita bersama, sementara itu administrasi adalah proses kerja sama seluruh kekuatan untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas. Sedangkan administrasi pendidikan adalah pembinaan, pengawasan, dan pelaksanaan dari segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan-urusan sekolah.

Tata usaha sebagai salah satu unsur dari administrasi merupakan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha kerja sama, yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan. Wujud dari keterangan-keterangan yang merupakan saran pokok dari kegiatan tata usaha dapat berupa surat-menyurat, formulir, kartu-kartu, daftar-daftar, gambar, foto-foto, dan benda lainnya yang dapat memberi keterangan.¹²

Maka administrasi pendidikan sebagai suatu ilmu tidak dapat kita samakan begitu saja dengan administrasi bisnis, administrasi

¹¹ Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 44

¹² Ahmad Mappaenre, *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, (Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2009), hlm. 63

pemerintahan, ataupun administrasi militer. Administrasi pendidikan sebagai ilmu mempunyai karakteristik tersendiri yang berbeda dengan ilmu administrasi lainnya.

Seperti yang dijelaskan oleh Sodik A. Kuntoro bahwa:

Perbedaan administrasi pendidikan dan administrasi lainnya terletak pada prinsip-prinsip operasionalnya, dan bukan pada prinsip-prinsip umumnya. Dengan demikian, meskipun untuk memahami administrasi pendidikan diperlukan pemahaman atau penguasaan prinsip-prinsip administrasi umum, tidak berarti bahwa pengetahuan administrasi lain dapat diterapkan di dalam administrasi pendidikan karena prinsip operasionalnya berbeda.¹³

Pendidikan yang bermutu tidak akan terwujud tanpa pengelolaan yang baik oleh karena itu, pengelolaan yang baik terhadap pendidikan merupakan syarat penting yang akan membantu terciptanya pendidikan yang berkualitas. Rendahnya mutu pendidikan disetiap jenjang merupakan masalah yang sangat krusional yang dihadapi oleh bangsa Indonesia saat ini. Kondisi ini mengharuskan setiap pengelolaan pendidikan berpikir keras untuk dapat menciptakan strategi pembelajaran yang efektif agar dapat meningkatkan mutu pendidikan kita.

Menurut Juran yang dikutip Mu'alimin dalam buku *Manajemen Administrasi Kontemporer*, ada tiga yang harus ditempuh oleh suatu perusahaan bila ingin mencapai kualitasnya:

¹³ Topic Offirstson, *Mutu Pendidikan Madrasah Tsanawiyah*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2014), hlm. 21-22

- a. Mencapai perbaikan struktur atas dasar kesinambungan yang dikombinasikan dengan dedikasi dan keadaan yang mendesak.
- b. Mengadakan pelatihan secara luas.
- c. Membentuk komitmen dan kepemimpinan pada tingkat manajemen yang lebih tinggi.¹⁴

Administrasi pendidikan pada satuan pendidikan berkaitan dengan penerapan teori-teori pendidikan dalam pelayanan belajar, teknik-teknik konseling belajar, manajemen sekolah, dan semua kegiatan yang mendukung dan memperlancar aktivitas-aktivitas santuan pendidikan untuk mencapai tujuan. Untuk memperoleh mutu yang kompetitif, maka administrasi pendidikan juga membutuhkan tenaga profesional manajemen pendidikan dan tenaga pendidikan untuk menjamin kualitas sebagaimana yang diharapkan.¹⁵

2. Fungsi Administrasi Pendidikan

Fungsi atau aktivitas atau suatu kegiatan dari organisasi menyesuaikan diri dengan lingkungannya menentukan struktur kerjanya atas dasar kebutuhan-kebutuhan dalam mencapai tujuan. Fungsi administrasi sebagai suatu sifat yang nyata dari pendidikan formal muncul dari kebutuhan untuk membina pertumbuhan sekolah-sekolah dan perkembangan manajemen kegiatan administrasi dalam mencapai tujuan melalui penerapan fungsi-fungsi, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan, pengkoordinasian,

¹⁴ Muh. Hambali Dan Mualimin, *Manajemen Pendidikan Kontenporer*, (Yogyakarta: Ircisod, 2020), hlm. 179-185

¹⁵ Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontenporer ...*, hlm. 19

pembiayaan, dan pengawasan dengan menggunakan dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia adalah penting dalam penyelenggaraan pendidikan.

Jadi fungsi administrasi dilihat dari konsep dan teori administrasi maka dapat ditegaskan bahwa proses pengelolaan itu pada prinsipnya dimana penilaian atau evaluasi terhadap semua program kerja yang memerlukan pengaturan yang baik oleh para professional untuk mengeliminasi pemborosan (*efisiensi*) dan memaksimalkan tingkat pencapaian (*keefektifan*) potensi sumberdaya yang tersedia. Berikut ini diuraikan fungsi-fungsi administrasi yang juga dapat diimplementasikan dalam kegiatan pendidikan yaitu perencanaan pengorganisasian, penggerakan, pengkoordinasian, pengarahan, dan pengawasan dalam konteks kegiatan lembaga pendidikan.

a. Fungsi Perencanaan

Perencanaan meliputi kegiatan menetapkan apa yang diperlukan, dan beberapa banyak biayanya. Menurut Gaffar yang dikutip oleh Syaiful Sagala dalam buku administrasi pendidikan kontemporer, bahwa:

Perencanaan itu dapat diartikan sebagai proses penyusunan berbagai keputusan yang akan dilaksanakan pada masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Oleh karena itu perencanaan merupakan proses penetapan dan pemanfaatan sumber-sumber daya secara terpadu yang diharapkan dapat menunjang kegiatan-kegiatan dan

upaya-upaya yang akan dilaksanakan secara efisien dan efektif dalam mencapai tujuan.¹⁶

Dengan demikian perencanaan adalah sasaran untuk bergerak dari keadaan masa kini kesuatu keadaan dimana yang akan datang sebagai suatu proses yang menggambarkan kerja sama untuk mengembangkan upaya peningkatan organisasi secara menyeluruh. Oleh karena itu perencanaan harus melibatkan banyak orang, yang harus menghasilkan program yang menjadi jalan untuk terus berkembang dan mampu menyesuaikan diri terhadap kebutuhan, sehingga dapat dipertanggung jawabkan dan menjadi penjas dari tahap-tahap yang dikehendaki dengan melibatkan sumber daya sekolah/madrasah dalam pembuatan keputusan untuk mencapai tujuan.

b. Fungsi Organisasi

Pengorganisasian diartikan sebagai kegiatan membagi tugas-tugas pada orang yang terlibat dalam kerja sama pendidikan. karena tugas-tugas ini memiliki banyak tanggungjawab dan tidak dapat diselesaikan oleh satu orang saja, maka tugas-tugas ini demikian banyak dan tidak dapat diselesaikan oleh masing-masing organisasi. Kegiatan pengorganisasian adalah untuk menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas sesuai prinsip pengorganisasian.

¹⁶ Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer...*, hlm. 46

Salah satu prinsip pengorganisasian adalah terbaginya semua tugas dalam berbagai unsur organisasi secara profesional, dengan kata lain pengorganisasian yang efektif adalah membagi habis dan menstrukturkan tugas-tugas kedalam sub-sub atau komponen-komponen organisasi.

Menurut Gibson yang dikutip oleh Syaiful Sagala dalam buku *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, pengorganisasian meliputi semua kegiatan manajerial yang dilakukan untuk mewujudkan kegiatan yang direncanakan menjadi suatu struktur tugas, wewenang dan menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas tertentu untuk mencapai tugas yang diinginkan organisasi.

Jadi, pengorganisasian adalah tingkat kemampuan pimpinan sebagai pengambil kebijakan pada birokrasi pemerintah dan kepala sekolah sebagai pimpinan kegiatan pembelajaran. Para pimpinan ini melakukan semua kegiatan manajerial untuk mewujudkan hasil yang direncanakan dengan menentukan fungsi-fungsi setiap personel sehingga terlaksananya tugas pada berbagai unsur organisasi.

c. Fungsi Penggerakan (*Actuating*)

Menurut Terry dalam buku *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, menggerakkan (*Actuating*) adalah:

Merangsang anggota kelompok melaksanakan tugas-tugas dengan antusias dan kemauan yang baik. tugas menggerakkan dilakukan oleh pemimpin, oleh karena itu kepemimpinan kepala daerah dan kepemimpinan

kepala sekolah mempunyai peran yang sangat penting menggerakkan personel melaksanakan program kerja madrasah. Menggerakkan adalah tugas pemimpin, dan kepemimpinan.¹⁷

Sejalan dengan pendapat diatas bahwa Hersey dan Blanchard mengemukakan tujuan pengembangan organisasi pada umumnya diarahkan pada terbentuknya suatu organisasi yang terbuka dan menimbulkan kepercayaan. Lemahnya suatu organisasi disebabkan oleh lemahnya kepemimpinan antara lain adalah ketidak mampuannya menggerakkan potensi sumber daya organisasi yang ada.

d. Fungsi Pengkoordinasian

Sistem koordinasi umumnya tidak efektif karena muncul krisis birokrasi, dan umumnya krisis ini akan terjadi jika organisasi menjadi terlalu besar dan rumit untuk dikelola solusinya adalah kolaborasi. Pengkoordinasian mengandung makna agar tugas-tugas yang telah dibagi itu tidak dikerjakan menurut kehendak yang mengerjakan saja, tetapi menurut aturan sehingga menyumbang terhadap pencapaian tujuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koordinasi merupakan perekat dari setiap personel sehingga terbentuk sinkronisasi yang baik, dan segala sesuatu akan berjalan dengan baik sesuai target yang diinginkan.

¹⁷Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontenprorer...*, hlm. 46-52

e. Fungsi Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan (*Directing*) dilakukan agar kegiatan yang dilakukan bersama tetap melalui jalur yang telah ditetapkan, tidak terjadi penyimpangan yang dapat menimbulkan terjadinya pemborosan. Kegiatan *directing* antara lain adalah: (1) memberikan dan menjelaskan perintah, (2) memberikan petunjuk melaksanakan suatu kegiatan, (3) memberikan kesempatan meningkatkan pengetahuan, keterampilan atau kecakapan organisasi, (4) memberikan kesempatan ikut serta menyumbangkan dan pikiran untuk memajukan organisasi berdasarkan inisiatif dan kreatifitas masing-masing, (5) dan memberikan koreksi agar setiap personal melakukan tugas-tugas secara efisien.

f. Fungsi Pengawasan

Pengawasan ialah fungsi administrasi yang mana setiap administrator memastikan bahwa apa yang dikerjakan sesuai dengan yang dikehendaki.

Menurut Oteng Sutisna dalam buku *Administrasi Pendidikan Kontemporer* bahwa mengawasi adalah proses dengan mana administrasi melihat apakah apa yang terjadi itu sesuai dengan apa yang seharusnya terjadi, jika tidak maka penyesuaian yang perlu dibuatnya.

Sedangkan menurut Hadari Nawawi menegaskan bahwa:

Pengawasan dalam administrasi berarti kegiatan mengukur tingkat efektifitas kerja personal dan tingkat efesiensi penggunaan metode dan alat tertentu dalam usaha mencapai tujuan.

Sehingga pengawasan dapat disimpulkan sebagai salah satu kegiatan untuk mengetahui realisasi perilaku personel dalam organisasi pendidikan dan apakah tingkat pencapaian tujuan pendidikan sesuai dengan yang dikehendaki, kemudian dari hasil pengawasan tersebut apakah dilakukan perbaikan. Pengawasan meliputi pemeriksaan apakah semua berjalan sesuai rencana yang dibuat, intruksi yang dikeluarkan, dan prinsip-prinsip yang ditetapkan.¹⁸

3. Pengendalian Mutu Layanan

Pengendalian dapat dikatakan sebagai proses untuk memastikan pada setiap kegiatan atau pengelolaan sudah sesuai dengan perencanaan awal. Pada satuan pendidikan perlu adanya pengendalian yang memiliki fungsi sebagai pengawas dan menilai agar tidak keluar dari jalurnya, dengan begitu pengelolaan layanan sesuai dengan konsep yang telah disepakati dan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Pengendalian mutu pendidikan tidak dapat terlepas dari pengendalian bidang bisnis. Ada persamaan konsep antara keduanya ialah Industri memproduksi barang sedangkan sekolah memproduksi lulusan. Langkah yang harus dilakukan dalam proses pengendalian

¹⁸ Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontenprorer...*, hlm. 54-59

seperti halnya, pengendalian tujuan untuk memastikan bahwa sejauh mana rencana yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan, melakukan pengukuran, membandingkan dengan standar yang telah disepakati, selanjutnya yang terakhir melakukan perbaikan.¹⁹

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa suatu manajemen pendidikan merupakan proses pengelolaan mulai dari merencanakan, mengarahkan, menggerakkan, mengontrol, dan mengevaluasi sumberdaya atau komponen kegiatan pendidikan seperti tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, peserta didik, sarana dan prasarana, keuangan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagaimana disebutkan dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang dijelaskan dalam buku Manajemen Pendidikan bahwa penyelenggaraan pendidikan diatur berdasarkan prinsip-prinsip:

- a. Demokratis, berkeadilan, tidak diskrimatif, menjunjung hak azasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultur, dan nilai kemajemukan,
- b. Satu kesatuan yang sistematis dengan sistem yang terbuka dan multimakna,
- c. Proses pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik yang berlangsung sepanjang hayat,

¹⁹ Agus supriyanto, dkk, *Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di sekolah Menengah Atas Karya Sekadau*, Jurnal: untan, Vol. 6, No. 2, 2017, hlm. 12

- d. Memberi keteladanan, membangun kemauan, dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran,
- e. Mengembangkan budaya membaca, menulis, dan berhitung bagi segenap warga masyarakat,
- f. Memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan.

Menurut Muhaimin dalam buku Manajemen Pendidikan, praktik manajemen pendidikan yang harus diaplikasikan dalam satuan penyelenggara atau organisasi pendidikan seperti sekolah meliputi: *“manajemen kepemimpinan, manajemen perubahan, manajemen risiko, manajemen stakeholder, manajemen mutu, manajemen keuangan, manajemen pemasaran, dan manajemen pelayanan”*.²⁰

Terfokus pada layanan pendidikan yang diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau masyarakat. Tuntutan masyarakat yang mengharapkan layanan yang sesuai harapan. Seperti halnya yang disampaikan oleh Usman dalam jurnal yang berjudul *Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan* yang menjelaskan bahwa :

Mutu adalah produk dan jasa yang sesuai dengan standarmutu yang telah ditetapkan dan memuaskan pelanggan. Mutu dibidang dibidang pendidikan meliputi mutu input, *proses output, dan outcome*. Inputpendidikan diyatakan bermutu jika siap berproses.

²⁰ Abdul Muin, dkk, Manajemen Pendidikan (Good Governace dalam Lembaga Pendidikan) Teori Strategi, dan Riset Implementasi, (Pamekasan: Duta Media, 2017), hlm. 10-11

Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Efektif, Menyenangkan, dan Bermakna).²¹

Menurut Monie dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indicator, dan Implementasi* yang mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.²²

Menurut Martin dalam buku *Layanan Prima Dalam Praktek Saat Ini* adalah:

Kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyediaan jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan sehingga mempunyai harapan mendapat kualitas layanan baik.²³

Berdasarkan teori tersebut dapat diketahui bahwa kualitas mempengaruhi terhadap peraturan, dimana dalam memberikan pelayanan haruslah dilakukan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ditetapkan di dalam peraturan perundang-undang sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi.

²¹ Muhammad Basri, *Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan*, Jurnal: Otoritas, Vol. 1, No. 2, Oktober 2011, hlm. 112

²² Hardiyansyah, *Kualitas pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gavamedia, 2010), hlm. 18

²³ Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 21

Terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, diantaranya:

- a. Bukti langsung (*Tangibles*), ialah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana yang menunjang. Fasilitas yang dimaksud seperti, gedung perkantoran dan kelengkapan sarana prasarana dan kenyamanan serta kebersihan ruang pelayanan.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), ialah suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan diisi dapat dilihat dari, respon pegawai terhadap keluhan dan kecepatan pegawai dalam melayani.
- c. Keandalan (*Reliability*), ialah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan menyajikan secara cepat dan memuaskan, serta memiliki standar pelayanan yang jelas. Keandalan pegawai dapat dilihat dari, penerapan ketepatan kerja kantor dan ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan.
- d. Jaminan (*Assurance*), ialah mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Jaminan yang dimaksud berupa, dasar hukum pelayanan dan kepastian biaya pelayanan publik.
- e. Empati (*Empathy*), ialah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para

pelanggan, tanpa bersifat diskriminatif. Empati dalam konteks ini meliputi, keramahan pegawai dan tidak diskriminatif.²⁴

Dalam mengukur kualitas layanan itu termasuk salah satu konsep manajemen pendidikan yang mengandung unsur-unsur fleksibel, efektif dan efisien, terbuka, kooperatif dan partisipatif. Berikut penjelasan mengenai unsur-unsur manajemen :

a. Fleksibel

Fleksibel yang dimaksud adalah tidak kaku (lentur). Ada yang berpendapat menurut Prof. Dr. Imam Suprayogo dalam buku *Ayat-Ayat Al-Qur'an tentang Manajemen Pendidikan Islam* bahwa : Berdasarkan hasil pengamatan yang beliau lakukan, menunjukkan sempel bahwa sekolah atau madrasah meraih prestasi unggul justru karena fleksibilitas pengelolaannya dalam menjalankan tugas-tugasnya. Sehingga agar berjalannya pengelolaan yang fleksibel maka diperlukan keberanian bagi pengelola mengambil kebijakan yang berbeda dengan tuntutan atau petunjuk formal dari atas, oleh sebab itu 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.

²⁴ B. Boediono, *Pelayanan Prima Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm. 114

Dari penjelasan diatas Allah SWT tercantum dalam surat al-Hajj, ayat 78 :

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.*²⁵

selanjutnya Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 185 yang berbunyi :

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Artinya : *Allah menginginkan kemudahan bagimu dan tidak menginginsk kesukaran bagimu.*²⁶

b. Efektif dan Efisien

Menurut Wayan Sidarta dalam buku Ayat-ayat Al-Qur'an tentang Manajemen Pendidikan islam mengatakan bahwa pekerjaan yang efektif ialah pekerjaan yang memberikan hasil seperti rencana semula, sedangkan pekerjaan yang efesien adalah pekerjaan yang mengeluarkan biaya sesuai dengan rencana semula atau lebih rendah, yang dimaksud dengan biaya adalah uang, waktu, tenaga, orang, material, media dan sarana.

Kedua kata ini digabungkan karena memiliki keterkaitan dalam manajemen yang memilki arti singkron. Efektif diartikan

²⁵ Al-Qur'an : Surah Al-Hajj , Ayat : 78

²⁶ Al-Qur'an: Surah Al-Baqaroh, Ayat 185

dapat terjadi pemborosan dalam pengelolaan, sedangkan manajemen yang efisien bisa dapat berdampak tidak tercapainya rencana atau tujuan yang telah ditetapkan.

c. Terbuka

Keterbukaan disini memiliki arti dalam memberikan informasi yang benar dan mau memberi serta menerima saran sekaligus pendapat orang lain, *welcome* terhadap semua pihak. Khususnya dalam lingkungan pengelolaan pendidikan yaitu staff, keterbukaan ini memberikan keuntungan kepada staff untuk dapat mengembangkan diri sesuai dengan kemampuannya baik dalam jabatan maupun bidang lainnya. Ada dua unsur pendukung yaitu jujur dan adil yang merupakan kunci keterbukaan, karena apabila kedua unsur tersebut tidak diberlakukan maka akan sulit adanya keterbukaan. .

Dalam mendukung berjalannya pengelolaan ini kepala sekolah memiliki peran penting dalam mendukung keefektifan melalui kepemimpinannya dan interaksi mereka. Dengan cara kepala sekolah mengadakan pertemuan secara rutin dan kepala sekolah/madrasah bisa menerima dan meminta masukan dari staff. Sehingga cara ini dapat mencairkan suasana yang tegang antara atasan dan bawahan.

d. Kooperatif dan Partisipatif

Dalam rangka melaksanakan tugasnya nya seorang manajer pendidikan islam harus memiliki sifat kooperatif dan partisipan. Kedua sifat tersebut dibutuhkan karena dalm kehidupan ini kita tidak dapat pisah dari beberapa *limitasi* (keterbatasan), menurut Chester I Bemart dalam buku Ayat-ayat Al-Qur'an tentang Manajemen Pendidikan Islam meliputi:

1. *Limitasi Physic* (alam) misalnya bekerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan.
2. *Limitasi Psikologi* (ilmu jiwa). Manusia akan menghormati yang ada disekeliling mereka serta menghargai semua kelebihan dan kurang.
3. *Limitasi sosilogy*. Manusia tidak dapat hidup individual dimanapun berada.
4. *Limitasi biolgis*. Bekerjasama, saling memberi, dan menjalin ikatas dengan manusia lainnya, semua ini merupakan satu kesatuan manusia untuk dapat mempertahankan dirinya karena manusia merupakan makhluk yang lemah.²⁷

Dari unsur-unsur manajemen pendidikan diatas merupakan dasar untuk menciptakan sebuah kualitas produk maupun jasa yang sudah pasti menentukan kepuasan pelanggan. Hal itu memfokuskan bahwa sebuah lembaga berusaha memberikan layanan terhadap orang-orang sampai mencapai kepuasan. Ada beberapa sudut pandang yang

²⁷ Rahmad Hidayat dan Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Al-Qur'an Tentang Manajemen Pendidikan Islam*, (Medan : LPPI, 2017), hlm. 15-18

berbeda mengenai arti konsep kualitas, namun dengan lembaga memberikan kualitas pada produk dan jasa sehingga akan berdampak kepada kepuasan orang-orang yang dilayani dari pihak internal maupun eksternal.

Suatu kualitas layanan berpengaruh terhadap mutu pendidikan yang mempengaruhi daya minat pelanggan. Pada saat ini prioritas utama adalah pendidikan yang didukung oleh perkembangan teknologi yang membantu proses belajar dan mengajar. Setiap saat pendidikan mengalami kemajuan yang pesat dan memiliki daya saing yang luar biasa, pada intinya pendidikan merupakan suatu proses pembentuk karakter manusia. Seperti halnya yang disampaikan oleh Binti Maunah dalam jurnal Pendidikan Dalam Perspektif Struktural Fungsional yang menyatakan bahwa:

Pendidikan mempunyai peranan menyiapkan sumberdaya manusia yang mampu berfikir secara kritis dan mandiri (*independent critical thinking*) sebagai modal dasar untuk pengembangan manusia seutuhnya yang mempunyai kualitas prima.²⁸

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan harus berkualitas. Istilah kualitas sendiri mengandung berbagai macam penafsiran, karena kualitas memiliki level: universal (sama di manapun), kultural (tergantung system nilai budaya), sosial (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman

²⁸ Binti Maunah, *Pendidikan Dalam Perspektif Struktural Fungsional*, Jurnal: Cendekia, Vol. 10, N0. 2, Oktober 2016, hlm. 159

sepergaulan), dan personal (tergantung preferensi atau selera setiap individu). Secara sederhana kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain produk sesuai standar (target, sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur). Namun, definisi berbasis manufaktur (pekerjaan yang menggunakan mesin, peralatan, serta tenaga kerja tertentu) ini kurang relevan untuk *sector* jasa. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai kualitas kemudian diperluas menjadi “*fitness for use*” dan “*conformance to requirements*”.²⁹

Untuk memberikan jasa layanan yang bermutu tinggi, lembaga harus memberikan sesuatu yang melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Faktor terpenting dalam memberikan jasa layanan adalah “sedikit janji, banyak bukti”, hal itu dapat dijabarkan bahwa dalam memberikan jasa layanan harus selalu menjaga janji dan tidak memberikan jaminan sesuatu yang tidak diberikan.³⁰

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengertian mutu layanan atau *quality service* adalah suatu keinginan yang direncanakan dan diimplementasikan terhadap pelaksanaan pendidikan yang berdampak terhadap kepuasan dan harapan pelanggan.

²⁹ Fandi Tjiptono Dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategis*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2012), hlm. 74

³⁰ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+*, (Yogyakarta, graha ilmu, 2015), hlm. 1-2

4. Strategi Meningkatkan Mutu Layanan

Dalam study manajemen mutu, dikenal sebuah konsep yang disebut Trilogi Juan (*The Jurun Trilogy*). Konsep ini merupakan inti sari dari fungsi manajerial utama. Konsep Trilogi Juran yang harus dilakukan dalam peningkatan mutu, yaitu:

Pertama, tahap *Quality*, yang meliputi pengembangan produk, sistem, dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Langkah yang diperlukan antara lain: (a) menentukan siapa yang akan menjadi pelanggan, (b) mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, (c) mengembangkan produk dengan keistimewaan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, (d) mengembangkan sistem proses yang memungkinkan organisasi menghasilkan keistimewaan tersebut, dan (e) menyebarkan rencana kepada level oprasional.

Kedua, tahap *Quality Control* atau pengendalian mutu yang dapat dilakukan melalui beberapa langkah: (a) menilai kinerja kualitas, (b) membandingkan kinerja dengan tujuan, serta (c) bertindak berdasarkan antara kinerja dan tujuan.

Ketiga, tahap *Qualiti Improvement* atau dilakukan secara *on going* dan terus menerus dengan langkah-langkah sebagai berikut: (a) mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan perbaikan kualitas setiap tahun, (b) mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan melakukan proyek perbaikan, (c)

membentuk suatu tim proyek yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan proyek pembangunan, (d) membentuk suatu tim proyek yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan proyek pembangunan, dan (e) memberikan tim tersebut apa yang mereka butuhkan sumber penyebab utama, memberikan solusi, dan melakukan pengendalian yang akan mempertahankan keuntungan yang diperoleh.³¹

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan itu penting. Dalam penerapannya semua sub sistem atau komponen yang ada di sekolah harus memiliki kesadaran dalam mewujudkan strategi meningkatkan mutu layanan untuk mencapai kepuasan jasa pendidikan.

C. Hambatan dan Solusi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

Administrasi sangat diperlukan bagi kelangsungan proses belajar mengajar sekaligus mengembangkan suatu mutu layanan terpadu dalam dunia pendidikan. semua itu tidak lepas dari keaktifan orang-orang yang menguasai administrasi dalam sekolah/madrasah. Orang sering menganggap enteng administrasi tersebut, padahal jika administrasi dipegang oleh orang-orang yang kurang terampil, maka administrasi tersebut akan berantakan. Orang yang memegang administrasi adalah orang yang sudah terlatih dalam bidangnya (orang yang sudah

³¹ Muh. Hambali Dan Muallimin, *Manajemen Pendidikan Kontemporer...*, hlm. 185-186

mendapatkan ilmu/pelatihan). Administrasi tidak dalam hal keuangan saja tetapi juga dalam hal kerapian/keteraturan dalam pembukuan. Administrasi tidak hanya dilakukan dalam waktu tertentu saja tetapi setiap hari secara kontinyu.³²

Sedangkan pada mutu sendiri menurut Depdiknas yang dikutip oleh Ahmad Qurtubi dalam buku *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori dan Implementasi)* merupakan gambaran dan karakteristik keseluruhan dari bidang atau objek yang menunjukkan kemampuan memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat. Dalam konteks pendidikan, mutu mencakup input, proses, dan output pendidikan. Sehingga, mutu dapat dikatakan sebuah konsep yang memiliki definisi luas terutama menyangkut layanan jasa.³³

D. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang terdahulu, ada beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan judul yang diteliti.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Andriani dengan judul skripsi “*Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nadlatul Ulama’ 01 Banyuputih Kabupaten Batang*” jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Haji Tanjungpinang, pada tahun 2015. Dari hasil

³² Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori Dan Implementasi)*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019), hlm. 44

³³ Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori Dan Implementasi)*, ..., hlm.

penelitian ini bahwa kualitas pelayanan administrasi di MA Nadlatul Ulama' 01 Banyuputih dinilai masih kurang maksimal. Keterbatasan sumber daya manusia, ruangan, fasilitas, dan keuangan menjadi kendala utama. Kemampuan para personel pegawai tata usaha yang sesuai dengan bidangnya juga sangat terbatas.³⁴

2. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyana dengan judul skripsi “*Manajemen Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Akademik Di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten*” jurusan Manajemen Pendidikan Islam di Institut Agama Negeri Surakarta pada tahun 2017. Pada hasil penelitian ini bahwa manajemen tata usaha dalam melayani administrasi akademik siswa di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten bentuk pelayanan dari pegawai tata usaha belum sepenuhnya menerapkan sikap 5s kepada siswa dan kepala sekolah yang belum memprogramkan beberapa kebutuhan untuk bagian tata usaha dan pemindahan tata letak ruangan, pengontrolan dari pegawai tata usaha yang membuat pelayanan belum terkesan berjalan dengan baik.³⁵
3. Penelitian dilakukan oleh Sarining Sekar Andasih dengan judul skripsi “*Manajemen Personalia Tata Usaha Dalam Pelayanan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Mlinjon Klaten*” jurusan manajemen pendidikan Islam di Institut Agama Islam Negeri Surakarta pada tahun

³⁴ Sri Andriani, Skripsi, *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nadlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Maritim Raja Haji Tanjungpinang, 2015

³⁵ Cahyana, skripsi, *Manajemen Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Akademik Di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten*, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Negeri Surakarta, 2017

2018. Pada hasil penelitian ini bahwa bentuk pelayanan ketatausahaan peserta didik di MTs Negeri Mlinjon Klaten yang diberikan mulai dari peserta didik memasuki sekolah samapai yang bersangkutan keluar dari sekolah tersebut meliputi empat bentuk pelayanan ketatausahaan. Empat bentuk pelayanan ketatausahaan tersebut berupa pelayanan data, pelayanan persuratan, pelayanan dokumentasi, dan pelayanan informasi.³⁶

4. Penelitian dilakukan oleh Muhammad Sakowi Amin dengan judul skripsi "*Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak*" jurusan kependidikan Islam di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2015. Hasil penelitian ini menjelaskan fokus penelitian dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.³⁷
5. Penelitian dilakukan oleh Ayu Agustina dengan judul skripsi "*Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah Cot Gue Aceh*" jurusan Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry pada tahun 2017. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh telah menunjukkan kerja yang baik dalam memberikan layanan, namun belum 100% tetapi lebih kurang 90% sudah bekerja memberikan

³⁶ Sarining Sekar Andasih, *Skripsi, Manajemen Personalia Tata Usaha Dalam Pelayanan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Mlinjon Klate*, Institut Agama Islam Surakarta, 2018.

³⁷ Muhammad Sakowi Amin, *Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Di Mts Nahdlatusy Syubban Sayung Demak*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2015.

layanan yang baik untuk kepuasan guru, murid atau pihak yang berkepentingan.³⁸

Agar lebih mudah dalam memahami dan membandingkan penelitian ini dengan beberapa penelitian terdahulu diatas, maka penulis menyusun tabel analisis komparasi sebagai berikut:

No	Nama Peneliti, Judul, Level, Instansi, Tahun	Jenis Dan Pendekatan Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Sri Andrani, Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang, Universitas Maritim Raja Haji Tanjungpinang, 2015	Jenis penelitian lapangan dengan teknik pengumpulan data 1) wawancara, 2) observasi, 3) dokumentasi. Dengan pendekatan kualitatif studi kasus di Madrasah Aliyah Nadlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Bantang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih masih kurang maksimal. Ruangannya masih sangat kurang belum dapat menampung keseluruhan aktivitas. Terbatasnya sumberdaya manusia menjadikan pekerjaan tidak selesai pada waktu yang ditetapkan. Kendala yang dihadapi di madrasah dalam melaksanakan pelayanan antara lain: 1) keterbatasan personel khusus pada bagian tata usaha, 2) kemampuan personel, 3) ruangan dan	Pada penelitian ini sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian lapangan dengan teknik pengumpulan data 1) wawancara, 2) observasi, 3) dokumentasi.	Perbedaan terletak pada tempat penelitian dan dalam penelitian ini tidak menganalisis bagaimana kualitas pelayanan suatu Madrasah, melainkan menggali bagaimana seorang tenaga administrasi dapat berperan meningkatkan mutu layanan Madrasah.

³⁸ Ayu Agustina, Skripsi, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Cot Gue Aceh Besar*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2017.

			fasilitas,, 4) kemampuan dan kedisiplinan, 5) anggaran yang terbatas		
2.	Cahyana, Manajemen Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Akademik Di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten, IAIN Surakarta, 2017	Jenis Penelitian Lapangan Dengan Teknik Pengumpulan Data 1) Wawancara, 2) Observasi, 3) Dokumen. Dengan Pendekatan Kualitatif di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten	Hasil penelitian menunjukkan 1) manajemen pelayanan tata usaha dalam melayani administrasi akademik siswa di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten bentuk pelayanan belum sepenuhnya menerapkan sikap 5s kepada siswa, 2) kepla sekolah yang belum memprogram beberapa kebutuhan untuk bagian tata usaha dan pemindahan tata letak ruangan , pengontrolan darai pegawai tata usaha yang membuat pelayanan belum terkesan berjalan baik.	Pada penelitian ini sama-sama mengguankan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian lapangan denan teknik pengumpulan data 1) wawancara, 2) observasi, 3) dokumentasi.	Perbedaan terletak pada tempat penelitian dan penulis tidak menganilis kepada siswa. melainkan, terfokus kepada peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi Madrasah.
3.	Sarining Sekar Andasih, Manajemen Personalia Tata Usaha Dalam Pelayanan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Mlinjon Klaten, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2018.	Jenis Penelitian Lapangan Dengan Teknik Pengumpulan Data 1) Wawancara, 2) Observasi, 3) Dokumen. Dengan Pendekatan Kualitatif di Madrasah Tsanawiyah Negeri Mlinjon Klaten.	Hasil penellitian menunjukkan bentuk pelayanan ketatausahaan peserta didik di MTs Negeri Mlinjon Klaten yang diberikan mulai dari pesertadidik memasuki sekolah sampai yang bersangkutan keluar dari sekolah tersebutmeliputi empat bentuk pelyanan ketatusahaan berupa pelayanan data,	Pada penelitian ini sama-sama mengguankan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian lapangan denan teknik pengumpulan data 1) wawancara, 2) observasi, 3) dokumentasi.	Perbedaan terletak pada tempat penelitian dan perbedaan dalam fokus penelitian.

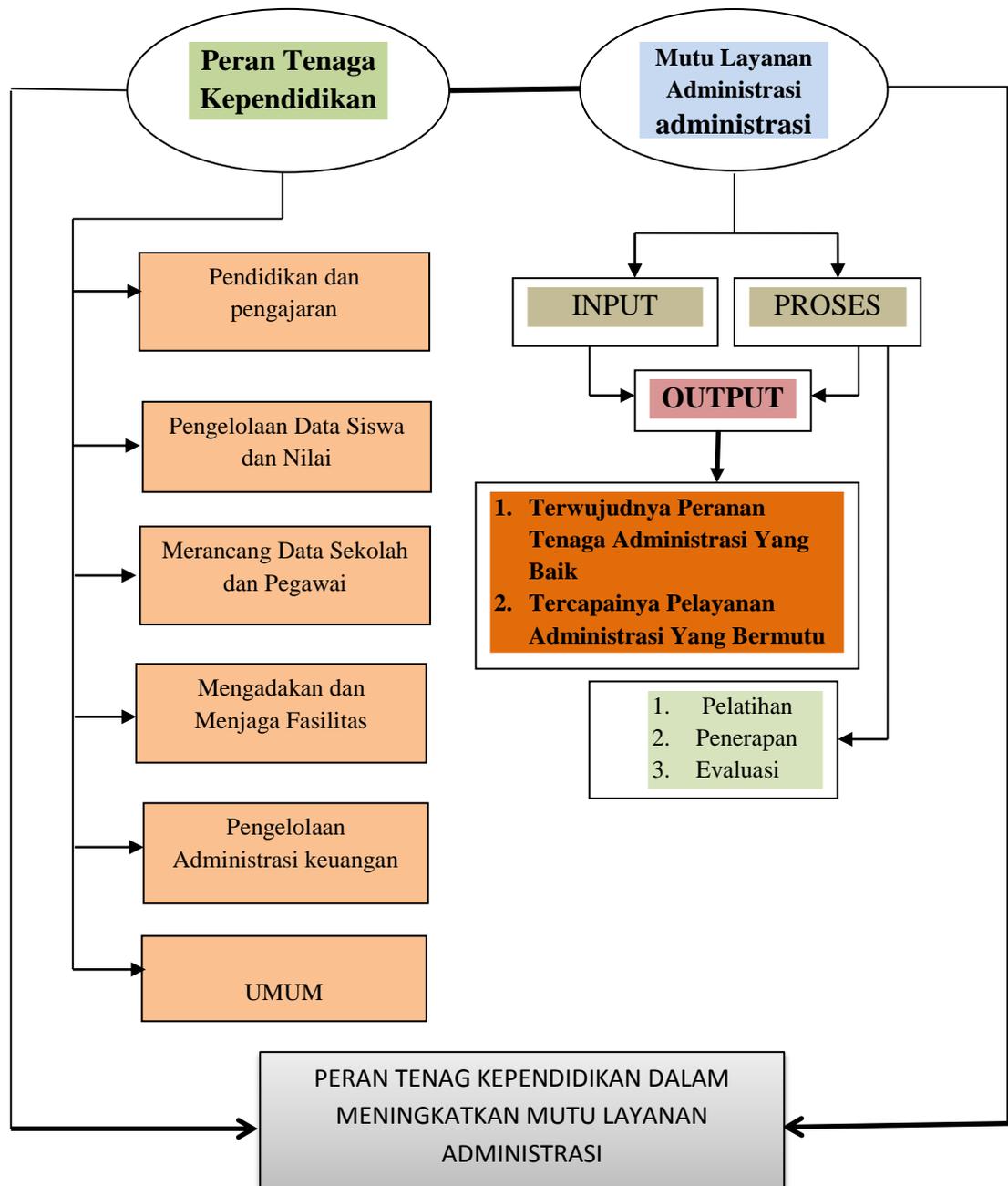
			<p>elayanan persuratan, pelayanan dokumentasi, dan pelayanan informasi. Tetapi dari empat pelayanan belum dapat diberikan secara segera dan belum semua hal yang dibutuhkan dapat diberikan sesuai permintaan.</p>		
4.	<p>Muhammad Sakowi Amin, Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2015.</p>	<p>Jenis Penelitian Lapangan Dengan Teknik Pengumpulan Data 1) interviw, 2) Observasi, 3) Dokumentasi. Dan menggunakan pendekatan kualitatif di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak.</p>	<p>Hasil penelitian yang terfokus darai perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi bahwa di MTs Nahdlatusy Subban Sayung Demak pengelolaan bagian tata usaha madrasah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan terhadap pelayanan sekolah yang harus diperbaiki dan diperbaharui. Dalam pelaksanaannya dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang adadan melihat kebutuhan serta pengembanganya.</p>	<p>Pada penelitian ini sama-sama mengguankan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian lapangan denan teknik pengumpulan data 1) wawancara, 2) observasi, 3) dokumentasi.</p>	<p>Perbedaan terletak pada tempat penelitian dan fokus penelitian.</p>
5.	<p>Ayu Agustina, Kinerja pegawai TATA usaha dalam layanan pendidikan di MTs COT GUE Aceh, universitas</p>	<p>Jenis Penelitian Lapangan Dengan Teknik Pengumpulan Data 1) interviw, 2) Observasi, 3) Dokumentasi. Dan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di MTsN Cot Gue Aceh telah menunjukkan kerja yang baik dalam memberikan layanan, namun</p>	<p>penelitian ini sama-sama mengguankan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian lapangan denan teknik</p>	<p>Perbedaan terletak pada tempat penelitian dan fokus penelitian. Tidak menjelaskan bagaimana</p>

	islam negeri ar-Raniry, 2017.	menggunakan pendekatan kualitatif di MTs COT GUE Aceh.	belum 100% tetapi lebih kurang 90% sudah bekerja memberikan layanan yang baik untuk kepuasan guru, murid atau pihak yang berkepentingan.	pengumpulan data 1) wawancara, 2) observasi, 3) dokumentasi. Dan memiliki persamaan pada sasaran penelitian yaitu SDM.	meningkatkan mutu layanan administrasi.
--	-------------------------------	--	--	--	---

Tabel 2.1

B. Paradigma Penelitian

Berdasarkan apa yang telah peneliti sampaikan diatas, maka dapat digambarkan bahwa peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi terdapat hambatan, sehingga diadakan pengoptimalan tugas pokok dan fungsi sub sistem/komponen dengan menyusun strategi-strategi yang meliputi, pendekatan moral, pendekatan kompetensi, dan pendekatan sosial untuk meningkatkan mutu layanan administrasi. Dengan proses tersebut menghasilkan output yang dicapai adalah terwujudnya peranan tenaga administrasi yang baik dan tercapainya mutu layanan administrasi. Sehingga paradigam penelitian ini dapat digambarkan dengan peta konsep sebagai berikut :



Tabel 2.2