

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pengelolaan dapat diartikan sebagai manajemen yaitu proses yang jelas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menentukan serta melaksanakan sasaran/tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumber daya dan sumber-sumber lainnya.²

Di masa sekarang pendidikan dipandang sebagai hal yang sangat penting dalam aspek kehidupan manusia. Hal ini ditandai dengan begitu majunya perubahan yang terjadi dalam dunia pendidikan mulai dari pelayanan penerimaan siswa secara online maupun pengumuman kelulusan. Disamping itu, lembaga-lembaga pendidikan telah banyak bermunculan, baik yang negeri maupun yang swasta, mulai yang berkualitas maupun yang kurang berkualitas. Sehingga dengan banyaknya lembaga pendidikan yang muncul, menjadikan persaingan sangat ketat untuk menarik pelanggan pendidikan. Sehingga dengan meningkatnya jumlah persaingan juga menuntut setiap lembaga untuk senantiasa memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

² Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015). hal. 87

Lembaga pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah para siswa, atau mahasiswa. Di samping itu masih banyak lagi pelanggan yang lain. Apabila produsen tidak mampu meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini jasa pendidikan, disebabkan karena mutu yang kurang disenangi oleh pelanggan, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, pelayanan yang kurang baik, maka produk yang ditawarkan tidak akan laku, akibatnya sekolah akan mundur, juga berimbas pada berkurangnya peminat, dan pada akhirnya sekolah/lembaga tersebut akan di tutup.

Ketatausahaan sekolah adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.³ Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka,

³ Ma'mur Asmani Jamal, *Administrasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Diva Press, 2011), hal. 19.

melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua lembaga menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik, pertama adalah faktor manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Di samping itu, karyawan juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan.

Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.⁴

Pada hakikatnya pengelolaan tata usaha sekolah merupakan bagian dari administrasi pendidikan karena administrasi sekolah merupakan penerapan administrasi pendidikan dalam organisasi sekolah.⁵ Dalam

⁴ Kasmir, *Etika Costomer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 33.

⁵ Wildan Zulkarnain & Raden Bambang Sumarsono. *Manajemen Perkantoran Professional*. (Malang:Gunung Samudera, 2015). hal. 16

memberikan layanan kepada pelanggan tentunya bukan hanya pelayanan yang biasa agar mereka bisa puas, tentunya memerlukan pelayanan yang berkualitas, seperti memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dengan cara cepat, tepat dan memuaskan. Setiap sekolah diharapkan memberikan layanan jasa prima dan optimal seperti yang diharapkan oleh pelanggan pendidikan. Dalam kondisi seperti itu sekolah seharusnya memikirkan untuk membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan dan mengenal siapa yang menjadi pelanggannya, supaya apa yang menjadi harapan pelanggan, bisa terpenuhi. Perlu diketahui bahwa kualitas merupakan tolak ukur yang dicari oleh para pelanggan.

Dengan pernyataan dari pengguna jasa (siswa) tentunya jangan hanya dijadikan sebuah wacana saja. Karena pelanggan yang merasakan hal tersebut. Namun ini sulit untuk di buktikan oleh lembaga. Hal ini dikarenakan tidak adanya data dari keluhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga.

Dengan adanya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan tentunya perlu ditanggapi oleh lembaga, oleh karena itu diperlukan data yang signifikan untuk membuktikan keluhan pelanggan yang diberikan kepada pihak sekolah. Berpijak dari hal tersebut, maka sangatlah perlu untuk diberikan kualitas layanan kepada pelanggan.

Kualitas menurut Feigenbaum dalam bukunya Nasution, yang berjudul *Total Service Management*, menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full Customer Satisfaction*). Jadi, suatu

produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan.⁶

Pengelolaan tata usaha dalam pengelolaan data dan informasi yang keluar dan masuk ke organisasi/sekolah menunjukkan bahwa keseluruhan rangkaian kegiatan tersebut terdiri dari penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh lembaga pendidikan/sekolah tidak berjalan dengan efektif. Tata usaha sekolah mempunyai peranan yang sangat penting bagi kelancaran administrasi sekolah, untuk itu tata usaha sekolah perlu diperhatikan karena memiliki peran dan fungsi yang strategis, akan tetapi permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan tata usaha sekolah tersebut, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

Tata usaha sekolah mempunyai peranan yang sangat penting bagi kelancaran administrasi sekolah, untuk itu tata usaha sekolah perlu diperhatikan karena memiliki peran dan fungsi yang strategis, akan tetapi permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan tata usaha sekolah tersebut, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan Kepala Tata Usaha sudah bagus, sehingga dari hal itu memicu berbagai terhadap kualitas layanan kepegawiaian. Kemudian juga ada pelatihan dari instansi terkait serta adanya motivasi dari Kepala Tata Usaha sekolah tersebut.

⁶ Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hal. 119.

Pengelolaan kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas dengan memberdayakan tenaga-tenaga kependidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal, namun tetap dalam kondisi yang menyenangkan. Sehubungan dengan itu, fungsi pengelolaan pegawai di sekolah yang harus dilaksanakan guru dan kepala sekolah adalah merekrut, mengembangkan, menggaji, dan memotivasi tenaga kependidikan guna mencapai tujuan pendidikan secara optimal, membantu tenaga kependidikan mencapai posisi dan standar perilaku, memaksimalkan perkembangan karier, serta meyelaraskan tujuan individu, kelompok, dan lembaga.

Kepala sekolah juga mewajibkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikannya untuk mengikuti pelatihan seperti jika ada undangan seminar dan diklat mereka harus mengikutinya. Pendidikan dan pelatihan pegawai dapat membantu organisasi untuk memiliki SDM yang kompeten dan handal dalam bekerja. Melalui berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan, kompetensi SDM akan lebih optimal dan berujung pada meningkatnya kinerja organisasi melalui penjabaran serta operasionalisasi visi dan misinya.

Salah satu upaya untuk menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan terhadap guru yang profesional sebagaimana yang tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen Pasal 23 ayat (1) dan ayat (2) adalah sebagai berikut:

“Ayat (1) pembinaan dan pengembangan guru meliputi pembinaan dan pengembangan profesi dan karir”
dan “ayat (2) pembinaan dan pengembangan profesi guru sebagaimana yang di maksud pada ayat (1) meliputi

kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional. Dalam hal ini pembinaan dan pengembangan dilakukan untuk meningkatkan kualitas tenaga pendidik.⁷

Dengan adanya kegiatan pembinaan dan pengembangan terhadap guru diharapkan guru dapat lebih profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, dengan adanya peningkatan kompetensi, baik kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional dapat membantu guru untuk memperlancar kegiatan pembelajaran dengan membuat suatu inovasi agar peserta didik dapat memahami materi dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan pembelajaran. Kualitas pelayanan di lembaga pendidikan dilihat dari berbagai aspek, salah satunya kualitas dari pegawai. Kualitas dari pelayanan sangat mempengaruhi dalam berkembangnya suatu lembaga pendidikan, jika semakin rendah kualitas pelayanan disebabkan kurangnya perhatian dari lembaga, yang jika diabaikan akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan siswa/pelanggan terhadap suatu lembaga

Kepala tata usaha dan kepala sekolah SMP Negeri 1 Kalidawir selalu membimbing para tenaga kependidikan dalam menjalankan pekerjaannya dan selalu mengecek bagaimana pekerjaan yang dikerjakan. Dalam meningkatkan kualitas pegawainya kepala sekolah memberikan pengawasan dan perhatian yang lebih dalam pengelolaan tenaga kependidikan (guru dan personil) mencakup perencanaan pegawai,

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.

pengadaan pegawai, pembinaan pegawai, promosi dan mutasi, pemberhentian pegawai, kompensasi, dan penilaian pegawai. Hal ini perlu diperhatikan karena kualitas merupakan suatu yang sangat penting dan menjadi perhatian bagi pelanggan. Dengan memberikan layanan konsumen yang baik, maka dapat mengubah kekecewaan dan kekesalan pelanggan itu menjadi rasa percaya dan setia terhadap pelayanan yang diberikan.⁸

SMP Negeri 1 Kalidawir merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang ada di Kabupaten Tulungagung, yang terletak di Jl. Mawar Kalidawir, Kec. Kalidawir, Kab. Tulungagung. Lembaga pendidikan ini adalah lembaga pendidikan yang turut membantu dalam mencerdaskan kehidupan bangsa melalui pendidikan. SMP Negeri 1 Kalidawir dari tahun ke tahun mengalami kemajuan. Hal tersebut ditunjukkan dengan bertambahnya jumlah peserta didik yang mendaftar dan diterima di lembaga pendidikan tersebut. Peningkatan peserta didik baru di SMP Negeri 1 Kalidawir adalah bukti bahwa masyarakat percaya dengan sekolah tersebut. Masyarakat menjadi semakin yakin untuk menyekolahkan anak-anaknya ke SMP 1 Kalidawir/ Kegiatan belajar mengajar dan penerimaan peserta didik merupakan pelayanan yang berhubungan atau berinteraksi langsung dengan pelanggan atau siswa, hendaknya berusaha meningkatkan kualitas pelayanan pegawai sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap lembaga diharapkan tingkat kepercayaan mereka akan meningkat.

⁸ Wira Sutedja, Panduan Layanan Konsumen, (Jakarta: Grasindo, 2007), hal. 9

Di lembaga pendidikan SMP Negeri 1 Kalidawir memerlukan kepuasan, dan kepercayaan dari pelanggan untuk tetap eksis dan menarik banyak pelanggan pendidikan. Dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan (siswa). Karena di SMP 1 Kalidawir para pegawai bekerjasama dengan baik dan kepala tata usaha sering memberikan motivasi, hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh ibu Bety Wikasari selaku pegawai Administrasi Kepegawaian di SMP Negeri 1 Kalidawir sebagai berikut :

Semua anggota kepegawaian di SMP 1 Kalidawir sudah bekerjasama dengan baik dan menjalankan tugasnya masing masing sesuai dengan kemampuan dan bidangnya. Kepala tata usaha juga menambahkan rasa kebersamaan ,sering memberikan motivasi dan menciptakan rasa nyaman saat bekerja.⁹

Berangkat dari latar belakang masalah di atas, permasalahan ini menarik diteliti agar penulis dapat menggambarkan ataupun mendeskripsikan bagaimana proses pengelolaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian tentang "*Pengelolaan Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepegawaian di SMP Negeri 1 Kalidawir*".

⁹ Wawancara ibu Bety Wikasari, staff kepegawaian SMPN 1 Kalidawir

B. Fokus Penelitian

Setelah penulis melakukan kajian yang mendalam mengenai konteks penelitian di atas, maka penulis dapat mengambil fokus penelitian mengenai program yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai berikut

1. Bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir?
2. Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir?
3. Bagaimana Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir?

C. Tujuan Penelitian

Melihat dari perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir.

3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori yang sudah ada dan memberikan gambaran yang lebih jelas lagi tentang bagaimana pengelolaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan kepegawaian, serta dapat menambah khazanah keilmuan dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

2. Secara Praktis

Penelitian tentang pengelolaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas pegawai di SMPN 1 kalidawir Tulungagung ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis sebagai berikut:

- a. Bagi Lembaga Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam pembuatan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepegawaian dimulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga sampai evaluasi.
- b. Bagi Kepala Sekolah Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kepala sekolah dalam melaksanakan perannya dalam memotivasi dan meningkatkan pelayanan kepegawaian.

- c. Bagi Perpustakaan IAIN Tulungagung Dapat digunakan sebagai bahan kajian dan telaah karya ilmiah bagi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI).
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya Bagi penulis yang akan melakukan penelitian sejenis dapat menjadikan hasil dari penelitian ini sebagai tambahan wawasan terkait dengan Pengelolaan Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawian.

E. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

a. Pengelolaan Tata Usaha

Menurut Andrew F. Sikul menegemukakan penegelolaan pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, penegrahan, pemotivasian, komunikasi dan penegambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap lembaga dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber dayua yang dimiliki sehingga menghasilkan produk atau jasa secara efisien. Tata usaha secara sistematis merupakan bagian manajemen, yaitu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-

sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁰

Pengelolaan tata usaha merupakan Pengelolaan ketatausahaan sekolah adalah segenap pengaturan administrasi sekolah untuk memberikan keterangan-keterangan kepada seluruh *stakeholder* sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan.

b. Kualitas Pelayanan Pegawai

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.¹¹

¹⁰ Saifuddin, *Pengelolaan Pembelajaran Teoritis dan Praktis*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018), hal. 53.

¹¹ Rahman Mulyawan. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Unpad, 2016) hal. 47

2. Secara Operasional

Pengelolaan tata usaha sekolah adalah serangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai tujuan kelembagaan. Pengelolaan ketatausahaan sekolah yang di maksudkan peneliti adalah segenap pengaturan administrasi sekolah untuk memberikan keterangan-keterangan kepada seluruh stakeholder sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan.

Pengelolaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai ini adalah penelitian yang membahas tentang pengelolaan dari tata usaha dalam mengelola pegawai menjadi berkualitas dalam melayani pelanggan, dimana dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berkualitas ini di kelola melalui perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai, pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai, evaluasi tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir. Hal ini bertujuan agar pelanggan dari dalam atau luar sekolah mendapat kepuasan saat memperoleh pelayanan yang diberikan, dimana layanan yang baik dan berkualitas akan membawa pengaruh atau citra yang baik bagi lembaga pendidikan atau sekolah.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam pembahasan penelitian ini terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian utama (inti) dan bagian akhir.

1. Bagian Awal Bagian awal mencakup sampul, judul, persetujuan, pegesahan, motto (jika ada), persembahan, prakat, daftar tabel (jika ada), daftar gambar (jika ada), daftar lambang dan singkatan, daftar lampiran, abstrak dan daftar isi.
2. Bagian Utama (Inti) Pada bagian ini memuat tentang: BAB I Pendahuluan, BAB II Kajian Teori, BAB III Metode Penelitian, BAB IV Hasil Penelitian, BAB V Pembahasan dan BAB VI Penutup.
 - a. BAB I Pendahuluan Pada BAB Pendahuluan ini memuat konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, peegasan istilah dan sistematika pembahasan.
 - b. BAB II Kajian Teori Pada BAB Kajian Teori ini memuat uraian tentang tinjauan pustaka atau buku-buku yang berisi teori-teori besar (grand theory) dan hasil penelitian terdahulu.
 - c. BAB III Metode Penelitian Pada BAB Metode Penelitian ini memuat jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta tahap-tahap penelitian.
 - d. Bab IV Hasil Penelitian, dalam bab ini terdiri dari: Deskripsi data, dan Temuan Penelitian
 - e. Bab V Analisis Data dan Pembahasan Hasil Penelitian.

- f. Bab VI Penutup, dalam bab ini terdiri dari: Kesimpulan dan saran.
- 1) Kesimpulan merupakan pernyataan singkat dari hasil penelitian dan pembahasan untuk membuktikan kebenaran temuan atau hipotesis serta jawaban dari rumusan masalah.
 - 2) Saran harus sesuai dengan kegunaan penelitian dan harus jelas ditujukan kepada siapa yang tanggung jawabnya terkait dengan permasalahan yang diteliti dan bagaimana implementasinya. Saran juga dapat ditujukan kepada peneliti berikutnya jika menemukan masalah baru yang perlu diteliti lebih lanjut.
3. Bagian Akhir Bagian akhir ini mencakup daftar putaka dan lampiran-lampiran.