

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Pendidikan berfungsi membantu mengembangkan keterampilan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang layak dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik. Pendidikan Indonesia yang tertuang didalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, bertujuan untuk membekali manusia dengan kedisiplinan diri, kepribadian, kecerdasan, kepribadian luhur, serta kemampuan yang dibutuhkan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Dengan kata lain arah dari proses pembentukan suatu negara meliputi berbagai aspek kehidupan manusia dan masyarakat agar dapat bertahan dalam kehidupan bernegara.<sup>2</sup>

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Republik Indonesia Tahun 2005 Tentang Standar Pendidikan menyebutkan bahwa salah satu komponen sekolah yang harus memenuhi standar minimal adalah tenaga kependidikan.<sup>3</sup> Tenaga kependidikan yang dimaksud dalam PP RI tersebut salah satunya adalah tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah layanan yang membantu mencapai tujuan sekolah yang diharapkan.

---

<sup>2</sup> Ketut Sedana Arta, *Sejarah Pendidikan*, (Yogyakarta : Media Akademi, 2015) Hal. 1

<sup>3</sup> *Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tahun 2005*, Hal. 21

Administrasi sekolah tidak hanya terkait dengan manajemen sekolah, tetapi juga mencakup semua kegiatan di disekolah, dalam hal bahan ajar, kepegawaian, perencanaan, Kerjasama, kepemimpinan, kurikulum, dsb.<sup>4</sup> Baik di SD/MI, SMP/MTS, SMA/MA/SMK/MAK atau bentuk lain yang sederajat.

Dalam suatu pendidikan, pemimpin tidak hanya meliputi kepala sekolah, guru, wali kelas dan pengawas. Namun ada juga juga pengelola (KTU) yang bertanggung jawab mengelola administrasi disekolah atau yang sering disebut dengan manajemen tata usaha. Tata usaha (TU) adalah layanan untuk memudahkan pencapaian sebuah sekolah.

Tata Usaha adalah subsistem organisasi. Kegiatan utamanya merupakan mengurus segala bentuk administrasi, mulai dari surat-menyurat hingga dalam investasi barang. TU merupakan bagian penting yang harus ada disekolah, karena dapat membantu dan mempermudah subsistem yang lainnya, seperti bagian kesiswaan, administrasi kepegawaian, layanan khusus, sarana prasarana, dan sebagainya. Dalam hal ini terdapat sebuah istilah bahwa TU sekolah dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan atau kepala sekolah dalam mengambil keputusan, sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses administrasi yang diperlukan.

---

<sup>4</sup> M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015) Hal. 13

Semua yang sudah dipaparkan diatas tidak akan berjalan dengan baik jika tanpa adanya seorang Kepala Tata Usaha (KTU) yang profesional. Tenaga administrasi sekolah yang baik dan professional akan menjalankan perannya agar tujuan yang sudah dirancang bisa tercapai dengan baik. Peran seorang KTU atau tenaga administrasi sangatlah penting, dengan adanya seorang KTU kegiatan administrasi sekolah jelas akan berjalan dengan efektif dan efisien. Tetapi masih banyak yang menganggap sepele tugas seorang KTU atau tenaga administrasi. Mungkin jika tidak ada bantuan dari seorang tenaga administrasi sekolah tidak akan bisa focus akan tujuannya.

Dalam menjalankannya seorang KTU ini sebagai seorang administrator yang akan menjalankan apa yang telah ditugaskan dengan ilmu dan proses yang telah dipahami. Tenaga administrasi yang bekerja secara optimal menjadi harapan bagi seluruh stakeholder. Baik dari pihak guru, siswa maupun warga sekolah yang secara langsung menangani pelayanan sekolah.

Pelayanan diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain. Dalam memberikan suatu layanan, sekolah harus memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan yang baik dapat memberikan keputusan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan kebenaran, keramah-tamahan dalam memberikan sebuah pelayanan. Selain itu penampilan dari pegawai pemberi pelayanan merupakan tampak awal yang akan memberikan persepsi pertama tentang pelayanan yang akan diberikan

selanjutnya. Moenir mengatakan agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka staf atau tenaga administrasi harus memenuhi persyaratan berikut ini :

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu penyampaian yang tepat
- d. Keramah-tamahan.

Dalam memberikan sebuah layanan kepada pelanggan tentunya bukan hanya pelayanan yang biasa agar mereka bisa merasa puas, tentunya memerlukan pelayanan yang berkualitas seperti memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dengan cara yang cepat dan tepat.

Keberadaan staff TU terutama adanya peran Kepala Tata Usaha sangat penting dalam mencapai tujuan Pendidikan. Tetapi realitanya masih ada saja beberapa sekolah yang pelayanan administrasinya masih kurang baik, mungkin penyebabnya ialah kurangnya Kerjasama antara Kepala TU dengan para staff, hal ini jelas memberikan dampak yang fatal yang akan terjadi didalam kegiatan administrasi sekolah.

Madrasah Aliyah Negeri 2 Tulungagung merupakan salah satu sekolah yang beralamatkan di Jalan Ki Mangunsarkoro Kopos 101 Tulungagung, yang secara administrasi dipimpin oleh seorang kepala sekolah dan didalam bagian ketatausahaan dikepalai oleh seorang kepala tata usaha. Kondisi ini sangat memerlukan sebuah keterampilan kinerja

ketatausahaan dalam pelayanan administrasi keuangan, kesiswaan, persuratan, kepegawaian, dan sebagainya. Mengingat banyaknya warga sekolah yang memerlukan sebuah pelayanan administrasi yang baik, makadari itu tak lepas dari peran seorang kepala tata usaha.

Kinerja tata usaha yang baik akan mempengaruhi proses jalannya pembelajaran dan tujuan sekolah, selain itu dalam pengelolaan tata usaha yang baik dapat mmeberikan titik terang dalam permasalahan yang dihadapi oleh sekolah. Oleh karena itu, dalam proses pelayanan administrasi memerlukan pemaparan lebih lanjut mengenai Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di MAN 2 Tulungagung.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pada paparan konteks penelitian diatas Penelitian ini berfokuskan pada Standard Operating Procedure (SOP) Kepala Tata Usaha, Implementasidari Standard Operating Procedure (SOP) Kepala Tata Usaha serta akibat dari implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi.

1. Bagaimana Standard Operating Procedure (SOP) Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MAN 2 Tulungagung ?
2. Bagaimana Implementasi dari Standard Operating Procedure (SOP) Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MAN 2 Tulungagung ?

3. Bagaimana Evaluasi dari implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MAN 2 Tulungagung ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk Mengetahui Bagaimana Standard Operating Procedure (SOP) Kepala Tata Usaha di MAN 2 Tulungagung

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Implementasi dari Standard Operating Procedure (SOP) Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MAN 2 Tulungagung
2. Untuk Mengetahui Bagaimana akibat dari implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MAN 2 Tulungagung
3. Untuk Mengetahui Evaluasi dari implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MAN 2 Tulungagung

### **D. Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian yang berjudul “Peran Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Tulungagung” memiliki kegunaan dalam penelitian, kegunaannya sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori yang ada dan memberikan gambaran secara detail bagaimana Standart Operating

Procedure (SOP) kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, serta menjelaskan bagaimana implementasi dari Standart Operating Procedure (SOP) dala meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan melihat sejauh mana evaluasi dari Standart Operating Procedure (SOP) kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Serta dapat menambah khazanah keilmuan dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi pendidikan di lembaga pendidikan islam.

## 2. Kegunaan Secara Praktis

### a. Bagi lembaga tempat penelitian

Diharapkan mampu memberikan manfaat dan sebagai informasi serta acuan dasar bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di masa yang akan datang melalui peran Kepala Tata Usaha itu sendiri.

### b. Kepala Sekolah

Diharapkan mampu melihat sejauh mana pelayanan administrasi yang berada dilembaga yang diteliti, apakah pelayanan administrasinya sudah sesuai atau bahkan masih belum mencapai target yang diinginkan.

### c. Bagi Peneliti

Sebagai pengembangan wawasan dan menambah wawasan khazanah pengetahuan dalam bidang pendidikan sekaligus menjadi

bahan referensi bagi penelitian yang sejenis dan titik tolak untuk melakukan penelitian

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai peran kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

e. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber atau wawasan bagi masyarakat mengenai pelayanan administrasi di sekolah. Bahwa keberhasilan sekolah tak hanya berasal dari pemimpin sekolah, guru, dan warga sekolah saja, tetapi juga terdapat peran kepala tata usaha yang mengatur administrasi sekolah sehingga sekolah menjadi lebih terstruktur dalam mencapai sebuah tujuan.

## **E. Penegasan Istilah**

1. Penegasan Konseptual

a. Peran

Menurut Soejono Soekanto peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya berarti ia menjalankan suatu peranan. Peran merupakan suatu rangkaian perilaku yang ditimbulkan karena adanya suatu jabatan.

b. Kepala Tata Usaha



Menurut pendapat Daryanto menyatakan bahwa tata usaha merupakan kegiatan yang melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi.<sup>5</sup>

c. Administrator

Administrator adalah orang-orang yang bertugas untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan administrasi. Adapun pengertian administrasi dalam arti luas berasal dari Bahasa Inggris “*ad*” dan “*Ministro*” yang mempunyai arti *ad* “Kepada” dan *Ministro* “Melayani”. Yang berarti suatu proses dan Kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan Bersama yang telah ditentukan.

d. Kualitas Pelayanan

Menurut Armistead dan Clark adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai konsepsi multidimensional yang dibangun melalui evaluasi terhadap konstruksi dari sejumlah atribut yang terkait dengan jasa

e. Administrasi

---

<sup>5</sup> Amirudin, Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. VII No. I, 2017, Hal. 136.

Kata administrasi sama dengan tata usaha. Yaitu tulis menulis yang dilakukan secara sistematis dan menerapkan kegiatan menerima, mencatat, mengagendakan, mengolah, menggandakan, mengirim, menghimpun dan menyelenggarakan kearsipan serta dokumentasi menurut Sondang P. Siagian, administrasi adalah keseluruhan proses Kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>6</sup>

f. Penegasan Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual di atas, maka penegasan secara operasional yang dari Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Tulungagung adalah untuk mengetahui bagaimana Standart Operating Procedure (SOP) kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, serta menjelaskan bagaimana implementasi dari Standart Operating Procedure (SOP) dala meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan melihat sejauh mana evaluasi dari Standart Operating Procedure (SOP) kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

---

<sup>6</sup> Rahmayulis, Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam, (Jakarta: Kalam Mulia, 2017) Hal. 3-4

## **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk memberikan gambaran yang dapat dimengerti dan menyeluruh mengenai isi dalam penelitian ini yang terdiri atas enam bab, dipaparkan sebagai berikut :

Bab I PENDAHULUAN, bab ini mendeskripsikan tentang Konteks Penelitian, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penegasan Istilah dan Sistematika Pembahasan.

Bab II KAJIAN TEORI, bab ini menjelaskan tentang Kajian Teori, Pengertian Peran Kepala Tata usaha dan kaulitas pelayanan administrasi

Bab III METODE PENELITIAN, bab ini menjelaskan tentang jenis pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, Teknik pengumpulan data, Teknik analisi data, pengecekan keabsahan data dan tahap-tahap dalam penelitian.

Bab IV HASIL PENELITIAN, bab ini memaparkan tentang laporan-laporan dan hasil penelitian yang meliputi deskripsi data, analisis data dan pembahasan mengenai peran kepala tata usaha sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas pelayanan adminitrasi di MAN 2 Tulungagung.

Bab V PEMBAHASAN, bab ini menjelaskan tentang temuan, interpretasi dan pembahasan.

Bab VI, bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.