

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dasar pendidikan nasional adalah Pancasila dan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Pendidikan nasional berfungsi sebagai mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggungjawab.

Pendidikan juga sebagai sistem. Maksudnya sistem diartikan suatu strategi atau cara berfikir. Istilahnya sistem merupakan kesatuan yang terdiri atas komponen – komponen atau elemen – elemen atau unsur – unsur sebagai sumber – sumber yang mempunyai hubungan fungsional yang teratur, tidak sekadar acak, yang saling membantu suatu hasil (produk).¹

Pendidikan merupakan hal yang terpenting bagi kehidupan, Perkembangnya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) di masa sekarang membuat semua pelayanan di akses secara cepat. Berdasarkan lembaga pembentukannya, pendidikan dibagi menjadi dua, yaitu pendidikan formal dan pendidikan informal.

Pada Undang- Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas menyebutkan bahwa lembaga pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang dimana sebagai uraian berikut pada lembaga pendidikan yang terdapat

¹ Husamah, Arina Restian dan Rohmad Widodo, *Pengantar Pendidikan*, (UMM Press : Malang, 2019), hal 32 - 45

pada lembaga tersebut mulai dari Taman kanak-kanak, Madrasah Ibtidaiyah atau Sekolah Dasar, Madrasah Tsanawiyah atau Sekolah Menengah Pertama, Madrasah Aliyah atau Sekolah Menengah Atas ataupun Sekolah Menengah Kejuruan, serta Perguruan Tinggi Keagamaan Islam meliputi : Akademik, politeknik, sekolah tinggi, Institut dan Universitas.

Dalam Undang - Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas disebutkan bahwa lembaga pendidikan non formal merupakan jalur pendidikan yang disediakan oleh warga. Pendidikan non formal merupakan jalur pendidikan diluar pendidikan formal yang sudah terstruktur dan berjenjang seperti pesantren, madrasah diniyah dan majilis taklim.

Pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi dasar yang ditetapkan dalam peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tanggal 11 Juni 2008 tentang standar Tenaga Administrasi sekolah atau madrasah wajib dipenuhi agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh komponen lain berfungsi melayani pembelajaran dan dalam rangka akuntabilitas terhadap masyarakat, sekaligus dalam mendukung penciptaan pemerintahan yang baik (*good governance*), yang diantara memiliki prinsip harus dapat memenuhi prinsip efisiensi, keektifan (*effectiveness*), dan kualitas pelayanan.

Pada standar kualifikasi meliputi kualifikasi pendidikan dan sertifikat kepala tenaga administasi sekolah atau madrasah. Sedangkan standar kompetensi meliputi kepribadian, sosial, teknis, manajerial (khusus untuk kepala tenaga administrasi sekolah atau mdrсах pada peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah atau madrasah.²

² Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan (Tinjaun Teori & Implementasi)*, (Surabaya : Jakad Media Publishing, 2019), hal 242-244

Sumber Daya Manusia (SDM) potensial di sekolah terdiri atas tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Dalam Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003 Bab I Pasal 1 Ayat 5 dan 6 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, pamong belajar, tutor, instruktur, fasilitator dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Sedangkan tenaga kependidikan merupakan anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan, meliputi pengawas sekolah, pustakawan, laboran dan staf tata usaha yang diberi tugas dan wewenang melaksanakan pelayanan administrasi yang menunjang penyelenggaraan pendidikan.³

Untuk meningkatkan layanan pendidikan salah satu faktor terpenting pada lembaga pendidikan ialah Tata Usaha. Dimana keberadaan tenaga administrasi sekolah atau madrasah yang disebut dengan Tenaga Tata Usaha Sekolah atau madrasah dalam prosesnya sebagai satu komponen dalam proses tenaga administrasi sekolah atau madrasah dijenjang pendidikan dasar dan menengah yang tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal tersebut tugasnya bersifat administratif pada aturannya yang bersifat khusus yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan dalam pelaksanaan pekerjaannya yang dituntut dalam kecakapan teknis operasional atau teknis administratif di sekolah. Tata Usaha merupakan *support system* organisasi pendidikan dimana melayani pelaksanaan pekerjaan yang diperlukan serta fasilitator administrasi pada pendidikan untuk mencapai tujuan yang baik.

Begitu pentingnya peran Tata Usaha di lembaga pendidikan maka dibutuhkan sebuah strategi yang dibuat oleh seorang Kepala Tata Usaha meningkatkan layanan pendidikan. Strategi Kepala Tata Usaha dalam menjalankan tugas yang baik yaitu cepat,

³ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, (Malang : Aksara Timur, 2015), hal 18

tanggap sekaligus memuaskan begitu juga dalam praktiknya meningkatkan layanan pendidikan untuk membentuk layanan yang memuaskan dapat dilihat dari keramahan, kesopanan, perhatian dan terhadap pelayanan.

Adanya strategi pada Tata Usaha sebagai bentuk upaya usaha manajerial menumbuh kembangkan kekuatan organisasi. Tujuannya untuk mengeksploitasi peluang yang muncul agar misi yang telah ditentukan sesuai. Strategi tersebut menekankan kepala sekolah tanpa bantuan wakil kepala sekolah ataupun kepala tata usaha untuk mengenali aspek-aspek kekuatan organisasi yang sesuai dengan misinya.⁴

Kenyatannya dilapangan menunjukkan layanan pendidikan di madrasah selama ini yang dikenal tata usaha masih banyak yang tidak memperhatikan pentingnya memberikan kepuasan pada pelanggan. Selama ini masih banyak kepala tata usaha maupun pegawai staf yang kurang cakap atau professional dalam memberikan layanan. Hal ini berpengaruh pada layanan pendidikan. Apabila lembaga tidak mampu memberikan layanan yang baik maka berimbas pada pelanggan yaitu siswa. Baik buruknya layanan mempengaruhi mutu lembaga, karena pelanggan merasa tidak puas peminatnya juga tidak banyak bahkan bisa menjadi fatal apabila tidak mendapatkan apa yang diinginkannya sehingga kepercayaan itu semakin hilang.

Dengan adanya pernyataan maupun masukan dari pengguna jasa ini seorang kepala tata usaha harus mengoptimalkan dalam memberikan layanan pendidikan tidak semena – mena. Adanya layanan pendidikan yang berkualitas agar merasa nyaman layanan tersebut dapat berupa keramahan, kecepatan dan ketepatan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan layanan pendidikan dengan membenahi layanan yang sudah ada agar lebih baik dan juga agar lebih terpenuhi oleh para pelanggan. Dapat diperhatikan memberikan layanan pendidikan merupakan sangat penting dan menjadi perhatian bagi

⁴ Retina Sri Sedjati, *Manajemen Strategis*, (Yogyakarta : Deepublish, 2015), hal 2

pelanggan. Dalam memberikan layanan pendidikan yang baik mampu mengubah kekecewaan dan kekesalan menjadi percaya dan setia terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu lembaga pendidikan yang berusaha meningkatkan layanan pendidikannya ialah di MTs PSM Tanen untuk meningkatkan layanan pendidikan tersebut tentunya juga memperhatikan SOP (Standar Operasional Produser) yang sudah diperhatikan kepada seluruh tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan yang ada pada lembaga tersebut.

Dalam melaksanakan pelayanan disekolah tersebut sehingga sudah terorganisir dengan adanya struktur organisasi di MTs PSM Tanen Rejotangan. Adanya Kepala Tata Usaha berdampak pada kinerja tenaga kependidikan yang lainnya. Sehingga, struktur organisasi yang sudah tertata dengan baik akan membawa penataan ataupun aktivitas administrasi guna penyelenggaraan semakin maksimal pada lembaga tersebut. Dengan mengembangkan kualitas pelayanan pada tata usaha tersebut dengan baik pastinya memerlukan proses waktu yang tidak singkat sehingga saat ini bisa mendapatkan akreditasi “B”.⁵

Peneliti tertarik melakukan penelitian di MTs PSM Tanen Rejotangan mengenai strategi Kepala Tata Usaha dalam membentuk kesatuan rencana organisasi mencapai tujuan perencanaan beserta memberikan layanan pendidikan di lembaga . Dimana progres utama dalam melaksanakan peningkatan layanan pendidikan di lembaga tersebut melalui perencanaan *job* dengan menetapkan skill yang dimiliki, kinerja yang dilakukan Kepala Tata Usaha dan evaluasi mengkaji program dan kebijakan yang sudah dilalui.

Melihat progres inilah akhirnya peneliti tertarik melakukan penelitian layanan pendidikan yang memberikan pelayanan yang baik di lembaga tersebut dengan

⁵ Observasi awal pada 25 September 2022 bertempat di MTs PSM Tanen Rejotangan

mengangkat judul “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di MTs PSM Tanen Rejotangan”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada paparan konteks penelitian diatas, maka penelitian ini difokuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi perencanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan?
2. Bagaimana strategi kinerja kepala tata usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan?
3. Bagaimana strategi evaluasi kinerja kepala tata usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui strategi perencanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan.
2. Untuk mengetahui strategi kinerja kepala tata usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan.
3. Untuk mengetahui strategi evaluasi kinerja kepala tata usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dan manfaat dari hasil penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Kegunaan dari penelitian yang diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor- faktor yang memperkuat teori yang ada memberikan gambaran secara detail bagaimana strategi kepala tata usaha

dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan. Sehingga, dapat menjadi sasaran dan kepercayaan pada lembaga pendidikan tersebut ataupun referensi dan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dijadikan pengalaman yang berharga dalam mengembangkan ilmu yang di dapat saat penelitian dikaitkan dengan strategi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan.

b. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan hasil yang positif dan dapat pengembangan dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan.

c. Bagi Tata Usaha Mts PSM Tanen Rejotangan

Dapat digunakan wawasan pengetahuan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan agar berjalan dengan baik dan sesuai tujuan yang direncanakan.

d. Bagi Perpustakaan UIN SATU Tulungagung

Dapat digunakan bahan kajian keilmuan yang lebih inovatif yang berkaitan dengan strategi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan acuan dasar penelitian lanjutan dan dijadikan pengembangan menggali wawasan dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan.

E. Penegasan Istilah

Dalam penegasan ini bermaksud untuk pengumpulan dan penyajian data dapat tertata secara sistematis dan terkonsep agar tidak terjadi penafsiran pada judul penelitian tersebut. Penegasan istilah ini antara lain sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

a. Strategi Kepala Tata Usaha

Strategi menurut Griffin adalah sebuah rencana untuk mencapai tujuan organisasi.⁶

Kepala tata usaha merupakan pemimpin yang menjalankan perannya pada tenaga kependidikan yang bertanggungjawab pada administrasi dan mampu mempengaruhi anggota tenaga kependidikan dalam mencapai tujuan pendidikan sekolah. Hal tersebut sebagai Kepala Tata Usaha harus mampu memastikan bahwa administrasi sekolah dapat terlaksana dengan baik dalam pembuatan rencana kerja dan pelaporan kinerja sekolah dengan tepat.⁷

E. Mulyasa mengartikan strategi sebagai suatu rencana yang disusun untuk mencapai tujuan yang diinginkan strategi tersebut sudah sesuai dengan strategi kepala tata. Hal tersebut keberadaan Kepala Tata Usaha sudah mendapatkan dukungan pihak pimpinan sekolah untuk menciptakan inovasi-inovasi.⁸

Sehingga dapat disimpulkan strategi Kepala Tata Usaha ialah rencana yang disusun seorang *leader* yang mengurus segala administrasi pada lembaga yang melibatkan pada lembaga tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

⁶ Evi Ajriani, dkk, *Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan*, Vol. 28 No. 2 November 2022, hal 218

⁷ Muallimah, *Peranan Kesetaraan Gender Dalam Pengembangan Karier*, (Sumatera Barat : Azka Pustaka, 2022), hal 24

⁸ Evi Ajriani, dkk, *Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan*, Vol. 28 No. 2 November 2022, hal 218

b. Layanan Pendidikan

Menurut Martin dalam buku *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* merupakan suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga memiliki harapan mendapatkan kualitas yang baik.⁹

Layanan ialah tindakan dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikan para *manager* guna merencanakan komponen pengelolaan pendidikan yang diperlukan.

Sedangkan pendidikan menurut Abdul Karim pendidikan ialah usaha menransfer ilmu pengetahuan dari para pendidik kepada anak didik dalam lingkup keluarga, sekolah dan masyarakat secara formal maupun non formal dengan tujuan mencerdaskan dan mempengaruhi cara berpikir dan bertingkah laku anak didik.¹⁰

Sehingga, dapat disimpulkan Layanan Pendidikan ialah produk jasa yang memenuhi kebutuhan konsumen dimana diproses melalui interaksi antara penyedia jasa pendidikan dengan pelanggan pendidikan.

2. Penegasan Operasional

Ruang lingkup pada pembahasan ini menjelaskan konsep dalam judul penelitian berjudul “Strategi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan” pembahasan ini membahas mengenai *statement* dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan tersebut.

Strategi cara yang disusun untuk mencapai tujuan dan kinerja tata usaha dalam melaksanakan kegiatan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab

⁹ Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018), hal

¹⁰ Abdul Karim, *Pendidikan Kesusilaan*, (Bandung : Nuansa Pres,2002), hal 7

sesuai tujuan yang dicapai serta mensejahterakan kompetensi Kepala Tata Usaha yang berpengaruh pada perkembangan lembaga pendidikan tersebut dapat diberikan melalui perencanaan, kinerja dan evaluasi kepala tata usaha dalam memberikan layanan yang nyaman bagi MTs PSM Tanen Rejotangan.

F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Untuk memberikan gambaran yang dapat dimengerti dan menyeluruh mengenai hasil skripsi ini dalam penelitian. Berikut deskripsi sistematika penulisan skripsi :

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

BAB II Kajian Pustaka, bab ini mendeskripsikan tentang Kajian Teori terkait judul penelitian. Adapun pembahasan yang dipaparkan ialah strategi perencanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan, strategi kinerja tata usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan, strategi evaluasi kinerja tata usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan, selanjutnya Hasil-Hasil Kajian Terdahulu, Kerangka Berpikir.

BAB III Metode Penelitian, bab ini mendeskripsikan tentang Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Kehadiran Peneliti, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Pengecekan Keabsahan Temuan dan Tahap-Tahap Penelitian.

BAB IV Hasil penelitian, bab ini memaparkan dan menguraikan tentang laporan dan hasil penelitian yang meliputi : Deskripsi Data, Analisis Data dan Pembahasan mengenai strategi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan.

BAB V Pembahasan, bab ini menguraikan hasil penelitian dan temuan pada strategi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan layanan pendidikan di MTs PSM Tanen Rejotangan.

BAB VI Penutup, bab ini yang berisi kesimpulan pembahasan dari penelitian, saran-saran serta penutup.

