

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Lembaga pendidikan dilakukan melalui penyesuaian dan kapasitas kolektif untuk merasakan dan menafsirkan lingkungan yang berubah. Selain itu, lembaga pendidikan juga bertujuan untuk memasukkan pengetahuan baru melalui pembelajaran dan perubahan yang berkelanjutan, menanamkan pengetahuan dalam sistem dan praktik, serta mengubah pengetahuan ini menjadi keluaran.

Di bawah ini pengertian lembaga pendidikan dalam berbagai tinjauan, seperti yang dikemukakan Cobben:

“The general educational institutions, in which children are raised to adulthood, include the family, school, societies and friendship networks. This series of educational institutions could possibly be completed by the church, the university, trainee posts or holiday jobs. It must also be noted that the family is sometimes replaced by substitute institutions, such as public schools or guest families”.

Lembaga pendidikan umum merupakan tempat anak-anak dibesarkan hingga dewasa, termasuk keluarga, sekolah, masyarakat dan jaringan pertemanan. Serangkaian lembaga pendidikan ini dapat diselesaikan oleh gereja, universitas, pos-pos pelatihan atau bahkan saat liburan. Keluarga kadang-kadang diganti oleh lembaga pengganti, seperti sekolah umum. Bagi orang dewasa, pendidikan dilanjutkan melalui

partisipasi di lembaga-lembaga seperti perusahaan, partai politik dan negara, media massa (misalnya penyiaran, televisi, buku, surat kabar, jurnal, film, dan internet). Lembaga-lembaga pendidikan yang telah disebutkan juga memainkan peran latar belakang khusus dalam pendidikan seumur hidup.

Selanjutnya Langhorst, menyatakan bahwa *“to further assist those persons the educational institutions designate as responsible administrator and responsible individual”*. Maksud dari pernyataan tersebut, lembaga pendidikan menunjuk seseorang sebagai administrator yang bertanggung jawab atas individu dalam lembaga serta untuk lebih membantu individu-individu tersebut.¹

Administrasi ketatausahaan merupakan kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola pencatatan, pengumpulan, dan penyimpanan data dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan, urusan surat menyurat serta laporan-laporan mengenai kegiatan sekolah. tata usaha pendidikan yaitu segenap proses kegiatan menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.

Dalam pengertian ini tata usaha bukan hanya meliputi surat-surat saja tetapi mencakup pengelolaan semua bahan keterangan atau informasi

¹ Nurtanio Agus Purwanto, *Administrasi Pendidikan (Teori dan Praktik di Lembaga Pendidikan)*, Yogyakarta: Intishar Publishing, April 2020) Hal. 55-56.

yang berujud warkat. Dalam membahas pengelolaan warkat, tidak lepas dari pengelolaan arsip atau disebut “kearsipan”. Kearsipan diartikan sebagai suatu proses pengelolaan warkat mulai dari penciptaan, penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pengendalian, pemeliharaan dan perawatan serta penyimpanan warkat menurut sistem tertentu, sehingga pada saat dibutuhkan dapat dengan cepat dan tepat ditemukan, serta bila arsip-arsip tersebut tidak bernilai guna lagi, maka harus dimusnahkan. Kearsipan memiliki peranan penting bagi jalannya suatu organisasi, yaitu sebagai sumber informasi dan sebagai pusat ingatan bagi organisasi.²

Kepala Tata Usaha dalam melaksanakan kegiatan administrasi memiliki strategi yang sangat penting guna terciptanya regulasi pelayanan administrasi yang berjalan dengan lancar dan tercapainya tujuan tata usaha yang telah ditetapkan. strategi kepala tata usaha sangat berdampak di suatu sekolah, dimana keberadaan kepala tata usaha sangat dibutuhkan pada kegiatan layanan administrasi. Layanan administrasi tidak akan berjalan dengan efektif tanpa adanya strategi kepala tata usaha sebagai *leader*.

Implementasi yang dilakukan oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi yaitu mengorganisasi pelayanan administrasi berdasarkan pembagian tugas yang sesuai dengan keahlian dan keterampilan masing-masing staf. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tugas ditangani oleh orang yang kompeten dalam bidang

² Dr. H. Amka, M.Si, *Buku Ajar Manajemen dan Administrasi*, (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2021), Hal. 173.

tersebut, sehingga efisiensi dan efektivitas kerja dapat ditingkatkan serta mendapatkan hasil yang maksimal untuk menghasilkan pelayanan prima sesuai dengan yang direncanakan.

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi kepala tata usaha dibantu oleh staff tenaga kependidikan lainnya. Kondisi ketatausahaan di SMAN 1 Sutojayan sudah terorganisir dengan baik dimana hal ini dibuktikan dengan adanya bagian organisasi ketatausahaan yang terstruktur dan pembagian tugas yang sesuai dengan keahliannya. Karena pelayanan administrasi di SMAN 1 Sutojayan sudah tertata dengan baik maka, mutu Pendidikan di sekolah tersebut menjadi lebih baik terbukti bahwa SMAN 1 Sutojayan telah mendapatkan akreditasi “A”.

Dari paparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap strategi Kepala Tata Usaha yang dikaitkan dengan kualitas Pelayanan Administrasi yang ada di sekolah sebagai salah satu kunci untuk meningkatkan kredibilitas ketatausahaan. Dalam penelitian ini, peneliti memilih judul **“Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Sutojayan Blitar”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas maka masalah yang akan dikaji pada penelitian ini difokuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sutojayan?

2. Bagaimana implementasi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sutojayan?
3. Bagaimana evaluasi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sutojayan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan perencanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sutojayan
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implemementasi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sutojayan
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan evaluasi kepala tata usaha dalam meningktakan kualitas pelyanan administrasi di SMA Negeri 1 Sutojayan

D. Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya sebuah penelitian dilakukan dengan harapan dapat bermanfaat, baik dalam aspek teoritis maupun praktis yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan keluasan ilmu, kontribusi bagi dunia pendidikan lebih khusus pada strategi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi di SMAN 1 Sutojayan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan rujukan bagi peneliti yang selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian tentang strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMAN 1 Sutojayan terdapat beberapa manfaat praktis, yaitu:

a. Bagi sekolah

Bagi sekolah, yaitu SMAN 1 Sutojayan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

b. Bagi lembaga terkait

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi mengenai pengelolaan pelayanan administrasi oleh Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Wilayah Blitar.

c. Bagi perpustakaan UIN SATU Tulungagung

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi penelitian di bidang Manajemen Pendidikan Islam terutama yang berkaitan dengan strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan wawasan, ilmu pengetahuan serta menggali lebih dalam mengenai strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang belum terungkap pada penelitian ini yang disebabkan keterbatasan dari peneliti.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah bertujuan untuk memberikan pemaparan yang tepat guna menghindari kesalahan dalam pemahaman dan penafsiran judul di penelitian ini. Penegasan istilah dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Penegasan Konseptual

Secara konseptual, penegasan istilah dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

a. Strategi

Strategi adalah suatu cara yang disusun untuk jangka panjang dalam mencapai suatu tujuan. Kepala tata usaha adalah seseorang yang memimpin jalannya penyelenggaraan urusan administrasi sekolah agar kegiatan administasi dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam memimpin jalannya kegiatan administasi sekolah, maka untuk menjadi kepala tata usaha harus memiliki kompetensi dan kualifikasi dibidangnya.³

³ Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung remaja: Remaja Rosdakarya)

b. Kepala

Menurut KBBI kepala adalah bagian suatu benda yang sebelah atas (ujung, depan, dan sebagainya): bagian yang terutama (yang penting, yang pokok, dan sebagainya): pemimpin; ketua (kantor, pekerjaan, perkumpulan, dan sebagainya).⁴

c. Tata Usaha

Dalam arti yang sempit, kata administrasi sama dengan tata usaha (*office work*) yaitu kegiatan tulis menulis di kantor (*clericalwork*) yang dilakukan secara sistematis, dan mencakup kegiatan menerima, mencatat, mengagendakan, mengolah, menggandakan, mengirim, menghimpun, menyelenggarakan kearsipan dan dokumentasi, menetapkan sistem kerja, mengadakan standarisasi bentuk-bentuk formulir dan ukuran kertas, dan menjaga keharmonisan kerjasama diantara personil yang ada pada suatu organisasi.⁵

d. Meningkatkan

Menurut istilah peningkatkan berasal dari kata tingkat berarti berlapis-lapis dari suatu yang tersusun sedemikian rupa, sehingga terbentuk suatu susunan yang ideal, sedangkan peningkatan adalah proses, cara, perbuatan untuk menaikkan sesuatu atau usaha

⁴ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia.

⁵ Marno & Triyo Supriyatno, *Manajemen Dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*, (Bandung: Refika Aditama, 2008), Hal. 3.

kegiatan untuk memajukan kearah yang lebih baik lagi dari pada sebelumnya.

e. Kualitas

Dalam era globalisasi, secara strategik kualitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Keunggulan suatu produk terukur melalui tingkat kepuasan pelanggan.⁶

f. Pelayanan

Perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁷

g. Administrasi

Administrasi adalah suatu kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik menetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Sedangkan Manajemen diartikan sebagai pelaksanaan dan pengambilan keputusan dari administrasi.⁸

2. Penegasan Operasional

⁶ D. Wahyu Ariani, Manajemen Kualitas, Modul 1 Diakses melalui https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjMwJHInr_4AhXmUGwGHQFmAT0QFnoECAUQAQ&url=http%3A%2F%2Frepository.ut.ac.id%2F4792%2F1%2FEKMA4265-M1.pdf&usg=AOvVaw1Brx-Vu4MDQM-MFDUjRjN pada tanggal 21 Juni 2022, 19:49 WIB, Hal. 1

⁷ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/pelayanan>.

⁸ Dr. Yusuf Hadijaya, S.Pd., M.A., *Administrasi Pendidikan*, (Medan: Perdana Publishing, 2012), Hal. 1

Adapun penegasan istilah secara operasional dalam penelitian yang berjudul “*Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Sutojayan*” adalah bagaimana strategi kepala tata usaha melalui perencanaan, implementasi, dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi ini adalah mengenai bagaimana strategi dari seorang kepala tata usaha di Lembaga Pendidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Lembaga Pendidikan tersebut. Dalam hal ini, pembahasan mengenai strategi kepala tata usaha meliputi peran-peran kepala tata usaha sebagai seorang *leader* mampu memengaruhi pegawai atau tenaga kependidikan lainnya dengan perencanaan yang telah dibuat oleh kepala tata usaha itu sendiri, yang kemudian diimplementasikan dan dilakukan evaluasi strategi setelah berjalannya implementasi kegiatan tersebut.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam pembahasan penelitian ini terdiri atas enam bab yaitu sebagai berikut ini:

Bab I, pendahuluan yang meliputi konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab II, kajian teori diantaranya yang terdiri dari kerangka teori yang memuat penjelasan tentang strategi kepala tata usaha, kualitas pelayanan administrasi, penelitian terdahulu, dan paradigma penelitian.

Bab III, metode penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV, Hasil penelitian yang meliputi deskripsi data penelitian dan temuan penelitian

Bab V, Pembahasan yang meliputi perencanaan strategi kepala tata usaha, implementasi strategi kepala tata usaha dan evaluasi strategi kepala tata usaha

Bab VI, Penutup yang meliputi kesimpulan berupa hasil ringkasan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan saran-saran berdasarkan hasil temuan dan pertimbangan peneliti.