

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Pendidikan adalah suatu kebutuhan yang tidak dapat ditinggalkan ataupun diabaikan oleh masyarakat. Hal ini karena dengan adanya pendidikan pola pikir manusia akan dapat berkembang dan terus terbaharui. Pentingnya pendidikan untuk dapat mengembangkan pola pikir inilah yang membuat masyarakat berlomba-lomba untuk dapat memperoleh pendidikan yang layak. Tentu hal ini juga didukung oleh pemerintah yang mewajibkan sekolah minimal jenjang menengah atas pada masyarakatnya serta pemberian seragam gratis dan nol biaya gedung bagi sekolah negeri membuat pendidikan sangat diperhatikan oleh masyarakat. Banyak sekolah negeri maupun swasta yang saat ini juga sudah mulai berbenah dan mulai memperhatikan mutu pelayanan administrasi yang mumpuni untuk anak didiknya.

Tujuan pendidikan nasional itu sendiri ialah mencerdaskan kehidupan bangsa juga mengembangkan masyarakat Indonesia seutuhnya, yaitu masyarakat yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri, serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan<sup>1</sup>. Melalui tujuan ini pula pemerintah dan tenaga pendidik dituntut untuk memberikan kualitas pendidikan yang baik kepada masyarakat dengan cara memperbaiki mutu pelayanan administrasinya.

---

<sup>1</sup> R. Hidayah dan Abdillah, *Ilmu Pendidikan "Konsep, Teori dan Aplikasinya"*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPI), 2019), hal. 25.

Suatu negara dikatakan berhasil dan berkualitas jikalau masyarakatnya mampu memperoleh pendidikan layak, pendidikan juga merupakan tolak ukur dari keberhasilan suatu negara dikarenakan dengan adanya pendidikan, masyarakat suatu negara dapat memberikan inovasi-inovasi baru serta penemuan baru yang dapat menunjang kemakmuran negara.

Dengan terus memperbaiki sekolah-sekolah serta memperbanyak tenaga pendidik dan kependidikan yang layak dan menyebar ratakan mereka sampai pelosok adalah salah satu alasan pemerintah dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan suatu lembaga sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada didalamnya, salah satunya adalah tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan atau staf TU memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan citra baik suatu lembaga, melalui pelayanannya yang baik, rapi dan terarah akan memberi nilai *plus* lembaga pendidikan karena peserta didik merasa puas. Untuk mendapatkan pelayanan bermutu maka hal utama yang harus diperhatikan adalah sistem tata usahanya, dikarenakan tata usaha merupakan sumber utama terciptanya pelayanan yang baik pada lembaga pendidikan. Pentingnya tata usaha inilah yang membuat diperlukannya peran manajemen untuk mengatur dan mengarahkan tata usaha supaya lebih berkualitas dan tertata.

Kepala sekolah sebagai pemimpin haruslah dapat membawa lembaganya kearah yang lebih maju dan berani mengambil keputusan untuk masa depan lembaga, seperti halnya keputusan untuk mengarahkan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan bermutu. Sebelum memulai keputusan ini kepala sekolah haruslah melihat situasi dan kondisi tersebut baik tenaga pendidik,

tenaga kependidikan maupun peserta didik sebagai sumber daya manusia suatu lembaga pendidikan.

Tata usaha sekolah merupakan bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan administrasi pendidikan dan sistem informasi di sekolah. Informasi yang dikelola tata usaha sekolah penting sebagai dasar pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Semakin lengkap dan akurat data yang dikumpulkan, semakin mudah penyediaan dan pengumpulan layanan pengambilan keputusan menjadi lebih tepat. Administrasi ketatausahaan adalah subsistem organisasi sekolah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi sekolah, mulai dari korespondensi hingga dengan inventaris barang. Jika dilihat dari definisi di atas, maka tata usaha tidak hanya melibatkan kegiatan surat menyurat tetapi juga melibatkan segala informasi dalam bentuk dokumen.<sup>2</sup>

Dengan demikian tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi memiliki peran yang sangat penting karena merupakan salah satu nyawa dari sebuah lembaga. Adanya manajemen tata usaha diharapkan mampu membawa pelayanan administrasi lebih bermutu dan berkualitas. Tenaga kependidikan yang memiliki kecakapan dalam melayani pelanggan atau peserta didik akan lebih dikatakan bermutu. Mutu pelayanan administrasi yang mulai diperhatikan oleh kepala madrasah ataupun kepala tata usaha akan membawa lembaga sekolah lebih baik lagi kedepannya.

---

<sup>2</sup> Kasman, "Implementasi Ketatausahaan dan Fasilitas Sarana Prasarana di SMPN 2 Lambu Bima", *Jurnal Jupensi*, Vol. 01, No. 3, 2021, hal. 2

Berpijak pada penelitian yang dilakukan oleh Fadilatur Ridha yang membahas tentang manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi kesiswaan di MA As-Shofa menunjukkan bahwa dalam tahap perencanaan disusun sebuah standar pelaksanaan administrasi kesiswaan yang mengacu kepada tujuan utama pelayanan administrasi. Pada pelaksanaannya melalui dua tahap yakni pemeliharaan dan pengembangan dengan pemeliharaan berupa kegiatan perawatan data dari awal tahun hingga akhir tahun, dan pengembangan mutu siswa. Tahap evaluasi pun dilakukan dengan memonitoring minimal satu kali tiap bulan dan diadakannya rapat evaluasi minimal dua kali setiap semester.<sup>3</sup> Maka jelas terlihat bahwa manajemen tata usaha sangat mempengaruhi mutu pelayanan administrasi pada suatu lembaga sekolah.

Berbagai penelitian mengenai manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi ini mengalami perkembangan mengikuti perkembangan pelayanan pada lembaga. Meskipun sudah banyak para ahli yang membahas seputar manajemen tata usaha dan tentu saja pada penelitian ini memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian terdahulu seperti variabel, metode dan tahun penelitiannya. Namun, penulis akan menegaskan sisi perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Pertama, perbedaan dari variabel manajemen tata usaha dimana dari kebanyakan penelitian hanya menggunakan variabel tata usaha saja, kemudian juga penulis menggunakan variabel mutu pelayanan dan dapat dilihat bahwa masih jarang yang meneliti lebih dalam terkait variabel tersebut.

---

<sup>3</sup> Fadilatur Ridha, *Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan di Madrasah Aliyah As-Shofa Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jombang*, (Skripsi: IAIN Jember, 2018), dalam <http://digilib.uinkhas.ac.id> diakses pada Sabtu, 16 September 2023 pukul 16.00 WIB.

Pelayanan pada administrasi yang bermutu, nyaman dan terarah akan membuat para peserta didik merasa senang dan puas. Tenaga kependidikan haruslah membuat peserta didik merasa nyaman dalam melayani kegiatan administrasi sehingga nantinya dapat menunjang semangat belajar mereka. Melalui cara disiplin akan tetapi juga tetap mengayomi segala kebutuhan administrasi yang diperlukan oleh peserta didik. Tuntutan di era sekarangpun seolah-olah juga membuat sekolah sebagai institusi yang memiliki peran penting dalam pendidikan anak juga harus dapat memperhatikan masalah pelayanan administrasi ini. Banyak sekolah yang mulai berbenah dan meningkatkan mutu pelayanannya agar terus memperbaiki citra lembaga sekolah yang unggul dengan sekolah lainnya begitu juga yang dilakukan oleh Madrasah Tsanawiyah.

Madrasah Tsanawiyah merupakan jenjang pendidikan menengah pada pendidikan formal di Indonesia yang kedudukannya setara dengan sekolah menengah pertama, dengan pengelolaannya dibawah naungan Kementerian Agama. Pendidikan pada Madrasah Tsanawiyah ditempuh dalam waktu 3 tahun, mulai dari kelas 7 sampai dengan kelas 9.<sup>4</sup> Madrasah Tsanawiyah adalah lembaga pendidikan berbasis islam yang memiliki peran penting untuk membantu peserta didik menumbuhkan karakter islami yang nantinya digunakan sebagai bekal untuk hidup dimasyarakat.

Administrasi sekolah menurut Hadari dalam jurnal karya Abdul dan Aan secara garis besar diartikan sebagai seluruh usaha mewujudkan efisiensi dan hasil efisiensi yang tinggi untuk mencapai tujuannya sebagai lembaga pendidikan. Dengan kata lain administrasi sekolah tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis, tetapi

---

<sup>4</sup> Sumarto, *Manajemen Madrasah*, (Bengkulu: Literasiologi, 2021), hal. 108.

juga pengetahuan dan keterampilan manajerial (*managerial skill*) siapa yang profesional.<sup>5</sup>

Tata usaha menjadi penting karena ketatausahaan dapat membantu dan menyederhanakan subsistem lain seperti bagian kesiswaan, kurikulum, administrasi kepegawaian, dan lain-lain. Selain itu aktivitas tata usaha sekolah dapat digunakan untuk membantu pemimpin (Kepala Sekolah) dalam mengambil keputusan, sehingga dapat mempercepat dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses administrasi, dengan data yang diperlukan. Jika administrasi berjalan dengan baik maka kegiatan yang berkaitan dengan pembelajaran dan tujuan pembelajaran dapat berjalan dengan baik juga. Untuk itu diperlukan tenaga administrasi profesional dan kompeten di bidangnya.

Misalnya peran tata usaha ialah memberikan informasi untuk kepala sekolah. Dengan informasi ini, kepala sekolah dapat mempertimbangkan keputusannya agar lebih tepat. Karena tugas tata usaha itu sendiri adalah mengumpulkan, mencatat, mengorganisasikan, mengelola, mengirim dan menyimpan dokumen yang penting bagi sekolah. Salah satu manfaat adanya tata usaha sekolah adalah melancarkan tugas sekolah dan mencegah kemungkinan kesalahan di dalam sebuah pekerjaan.

Melihat realita di lapangan terhadap situasi dan kondisi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir yang merupakan lembaga formal dibawah naungan Lembaga Pendidikan Ma'arif NU PCNU Kecamatan Kalidawir Tulungagung. Kepala madrasah dan kepala tata usaha mengelola dan memperhatikan dengan baik

---

<sup>5</sup> Abdul Syukur dan Aan Setiawan, "Ruang Lingkup dan Fungsi Administrasi Pendidikan dalam Perspektif Al-Quran", *Jurnal El-Fachru*, Vol. 1, No. 1, 2021, hal. 33

ketatausahaan sekolah agar mutu pelayanan administrasi berjalan dengan efektif. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan penulis, sebagai berikut:

“Dalam menjalankan tugasnya para staf tata usaha mengerjakan dengan teliti dan sedetail mungkin sesuai dengan ketentuan yang sudah disepekati bersama sebelumnya dan kepala madrasah nantinya mengoreksi pekerjaan para staf. Seperti dalam pembuatan surat, staf tata usaha mengerjakannya sesuai intruksi dan jika sudah selesai hasilnya diberikan kepada kepala madrasah untuk nantinya dikoreksi lagi dan ditanda tangani.”<sup>6</sup>

Sesuai hasil observasi tersebut dapat terlihat bahwa peran kepala madrasah dalam mengelola ketatausahaan khususnya pada pelayanan administrasi sangatlah baik agar mutu pelayanan dapat terjaga. Namun disamping itu ada beberapa permasalahan yang kerap terjadi pada manajemen tata usaha di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir khususnya dalam melayani administrasi siswa seperti halnya belum terlalu tertatanya dokumen-dokumen yang dibutuhkan siswa, dalam mencari dokumen haruslah dicari satu-satu terlebih dahulu dan belum dikelompokkan atau ditempatkan ditempat yang sekelompok. Selain itu kurangnya sumber daya manusia juga ikut mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam melayani administrasi siswa, belum adanya pegawai tata usaha yang memang benar-benar bertugas mengelola tata usaha membuat guru merangkap menjadi pegawai tata usaha. Sehingga kurang efektif dalam melayani administrasi siswa jikalau pada situasi yang sama pegawai tata usaha masih mengajar di dalam kelas. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, sebagai berikut:

“Pada saat salah satu staf tata usaha sedang menjalankan tugasnya untuk memberikan informasi kepada para siswa bertepatan dengan adanya salah satu wali murid yang hendak menyelesaikan masalah administrasi dalam

---

<sup>6</sup> Observasi MTs Sunan Kalijogo Kalidawir, pada 25 September 2023

ruang tata usaha sehingga wali murid haruslah menunggu terlebih dahulu staf tata usaha yang saat itu masih bertugas.”<sup>7</sup>

Akan tetapi peran kepala madrasah dan kepala tata usaha dalam mengelola tata usaha yang baik di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir membuat madrasah lebih terarah dan memperlancar kegiatan pembelajaran. Hal ini terlihat dari sikap *supportive* kepala tata usaha dalam memberikan motivasi dan semangat kepada pegawai tata usaha. Selain itu kerjasama tim yang kompak dan bagus antar pegawai tata usaha dan kepala tata usaha membuat komunikasi yang terjalin berjalan sangat baik sehingga mendukung kompetensi kinerja para pegawai. Kecakapan para pegawai tata usaha dalam melayani dan menyelesaikan masalah administrasi juga menjadi salah satu kelebihan dari manajemen tata usaha MTs Sunan Kalijogo Kalidawir. Melihat hal ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir**”.

## **B. Fokus Penelitian**

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

1. Bagaimana perencanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir?
2. Bagaimana pelaksanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir?
3. Bagaimana evaluasi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir?

---

<sup>7</sup> Observasi MTs Sunan Kalijogo Kalidawir, pada 19 Oktober 2023

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah pada fokus penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan:

1. Perencanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir.
2. Pelaksanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir.
3. Evaluasi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Pada hakikatnya suatu penelitian dilakukan agar mendapatkan suatu manfaat dan nilai kegunaan yang ada didalamnya, untuk itu dalam hal pendidikan manfaat penelitian dibagi menjadi manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis yang dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Secara Teoritis**

Manfaat penelitian ini secara teoritis adalah untuk menambah ilmu dan wawasan baik untuk penulis maupun pembaca yang mengambil ruang lingkup dengan tema yang sama yakni tentang manajemen tata usaha dan pelayanan administrasi. Serta manfaat lainnya yaitu menambah pengetahuan dari suatu pemikiran yang dilandasi oleh teori-teori sebelumnya yang telah ada.

#### **2. Secara Praktis**

- a. Bagi Kepala Madrasah

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan bisa menjadi bahan evaluasi bagi Kepala Madrasah untuk lembaga pendidikan sekaligus untuk meningkatkan kualitas dari lembaga pendidikan terutama pada aspek pelayanan administrasi.

b. Bagi Kepala Tata Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kepala tata usaha dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi.

c. Bagi Tenaga Kependidikan

Sebagai salah satu faktor utama dalam manajerial lembaga pendidikan secara keseluruhan, pendidik dan tenaga kependidikan diharapkan mampu mendapatkan manfaat dari hasil penelitian ini sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam pelayanan administrasi.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada para peneliti selanjutnya untuk melakukan observasi dan menambah referensi serta tambahan wawasan terkait dengan manajemen tata usaha dan pelayanan administrasi.

## **E. Definisi Istilah**

Dalam penelitian ini ada beberapa istilah yang harus diperjelas untuk menghindari adanya salah pengertian yang akan dibahas dalam penyusunan proposal skripsi ini, dengan selanjutnya dibagi menjadi dua jenis yakni definisi konseptual dan definisi operasional, yaitu sebagai berikut:

## 1. Definisi Konseptual

Secara konseptual penegasan istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Manajemen Tata Usaha

Manajemen adalah suatu upaya pemberian bimbingan dan pengarahan melalui perencanaan, koordinasi, pengintegrasian, pembagian tugas secara profesional dan proporsional, pengorganisasian, pengendalian, dan pemanfaatan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.<sup>8</sup> Sedangkan tata usaha adalah proses kegiatan terkait surat-menyurat seperti mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan administrasi yang diperlukan oleh instansi atau organisasi baik secara formal maupun non formal.<sup>9</sup>

Jadi manajemen tata usaha adalah suatu proses pengarahan melalui perencanaan sampai pada pengendalian terkait surat-menyurat yang diperlukan oleh organisasi baik formal maupun informal.

### b. Mutu Pelayanan Administrasi

Mutu atau kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>10</sup> Dapat diartikan bahwa mutu pelayanan sangat berfokus pada kesejahteraan pelanggan dimana kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan yang harus dicapai. Sedangkan

---

<sup>8</sup> Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Malang: Intelegensia Media, 2017), hal. 11

<sup>9</sup> Sherly dkk, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), hal. 245

<sup>10</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu*, (Jambi: Pusaka, 2017), hal. 251

administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dalam hubungannya satu sama lain.<sup>11</sup>

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan administrasi adalah tingkat keunggulan dalam menyusun dan mencatat data juga informasi secara sistematis dalam memberikan keterangan kepada para pelanggan.

## 2. Definisi Operasional

Manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi ini adalah penelitian yang membahas tentang manajemen dari tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi yang bermutu kepada para pelanggan khususnya para siswa melalui perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi, pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi, serta evaluasi pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir.

---

<sup>11</sup> Syaidudin A. Rasyid dan Rahmad S. Putra, *Manajemen Perkantoran*, (Banda Aceh: Bandar Publishing, 2018), hal. 23

## **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Dalam sistematika pembahasan penelitian ini, peneliti memberikan gambaran yang jelas mengenai isi penelitian, maka pembahasan dalam skripsi ini dibagi menjadi VI BAB. Uraian sistematika pembahasan yang terkandung dalam masing-masing BAB disusun sebagai berikut:

BAB Pertama, berisi pendahuluan yang berisi konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi istilah.

BAB Kedua, berisikan kajian teori, yang dalam hal ini, peneliti akan menuliskan kajian-kajian dan teori yang menjadi landasan penelitian dalam melakukan penelitian ini. Dalam penelitian ini baik diambil dari buku-buku, jurnal, skripsi, hingga sumber lainnya yang berkaitan dengan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Bagian ini juga berisi penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dan kerangka berpikir.

BAB Ketiga, berisikan metode penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, tahapan penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB Keempat, berisi paparan data dan temuan penelitian. Pada bab keempat ini berisikan mengenai paparan data yang diperoleh penelitian. baik berupa dokumen, arsip resmi, dan gambar foto yang menjadi bahan penguat peneliti untuk menjawab rumusan masalah, hingga didapatkan temuan penelitian yang dapat dipercaya.

BAB Kelima, berisi pembahasan. Pada bab kelima peneliti akan memaparkan pembahasan dari masing-masing fokus penelitian yang sudah dipadukan antara data lapangan dan teori yang menjadi landasan penelitian dalam menjawab fokus penelitian yang telah dipaparkan, sehingga dibahas secara jelas dan rinci untuk mengetahui gambaran terkait antara data lapangan dan teori yang digunakan oleh peneliti.

BAB Keenam, berisi kesimpulan dan saran. Pada bab keenam ini, peneliti akan memaparkan kesimpulan dari fokus penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, hingga didapatkan kesimpulan dari masing-masing rumusan masalah yang dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. Pada bab keenam ini, peneliti juga memberikan paparan saran dari peneliti.