

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal diharapkan memiliki mutu pendidikan yang berkualitas, baik dari segi pengajaran maupun pelayanannya, karena apabila semakin baik pendidikan bangsa maka semakin baik pula kualitas bangsa tersebut. Dalam UU N0.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, disebutkan bahwa pendidikan nasional berfungsi 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 bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Untuk mencapai tujuan tersebut, setiap pemimpin dalam bidang pendidikan dituntut untuk memiliki kemampuan manajerial yang baik, agar mampu mengelola segala sumber daya yang ada.

Keberhasilan kepala madrasah dalam memimpin madrasah dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya keberhasilan dalam mengelola standar proses, standar isi, standar pengelolaan dan lainnya yang juga tercantum dalam 8 standar nasional pendidikan. Mutu penataan administrasi perkantoran atau yang lazim disebut dengan ketatausahaan yang berlangsung di sekolah tersebut. Semakin baik manajemen tata usaha dalam suatu sekolah maka semakin efektiflah kepemimpinan kepala sekolah tersebut.

Kepala sekolah sebagai administrator memiliki hubungan yang sangat erat dengan berbagai aktivitas pengelolaan administrasi yang bersifat mencatat, menyusun, dan pendokumenan seluruh program sekolah. Aktivitas tersebut dilakukan secara efektif dan efisien dalam rangka menunjang produktivitas sekolah. Oleh karena itu, kepala sekolah berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah termasuk mutu pelayanan administrasi di sekolah yang ia pimpin. Dalam menjalankan perannya, kepala sekolah harus mampu membuat perencanaan yang sistematis, terpadu, berkelanjutan dan komprehensif. Target pertama dalam perencanaan adalah tercapainya tujuan secara efektif dan efisien dengan mutu pendidikan yang memuaskan pelanggan.

Menurut Purwanto, seorang kepala sekolah mempunyai sebelas macam peranan, yaitu sebagai pelaksana, perencana, seorang ahli, mengawasi hubungan antara anggota kelompok, mewakili kelompok, sebagai pengawas, bertindak sebagai pemberi ganjaran/pujian dan hukuman, bertindak sebagai wasit dan penengah, pemegang tanggung jawab, sebagai seorang pencipta, dan sebagai seorang ayah.¹

Meningkatkan mutu administrasi sekolah merupakan salah satu langkah dalam meningkatkan kualitas sekolah tersebut. Oleh karena itu, sekolah harus memberikan pelayanan yang bagus bagi guru, siswa dan seluruh warga sekolah. Namun, pada kenyataannya dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah tidak mudah, dalam hal ini dibutuhkan peran serta kepala sekolah guna

¹ Ngalim Purwanto, Administrasi Dan Supervisi Pendidikan, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), h 65

meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah. Untuk membantu kinerja kepala sekolah dalam memberikan pelayanan administrasi, dibutuhkan tenaga administrasi.

Tenaga administrasi merupakan tenaga pendidikan yang bekerja pada lembaga pendidikan dalam membantu mencapai tujuan sekolah. Tenaga administrasi bertugas untuk memberikan pelayanan kepada warga sekolah dan juga kepada masyarakat. Tenaga administrasi bertugas untuk mengelola sistem administrasi yang ada di sekolah. Tenaga administrasi terdiri dari kepala tenaga administrasi dan staf administrasi.

Administrasi merupakan proses kerja sama antara dua orang atau lebih dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dan yang dapat diakses untuk mencapai tujuan tertentu secara berdayaguna dan berhasil guna. Dan administrasi pendidikan menurut Djam'an Satori (dalam Sudarwan Danim, 2010) adalah keseluruhan proses kerja sama dengan memanfaatkan semua sumber personal dan material yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.²

Administrasi pada satuan pendidikan berkaitan dengan penerapan teori-teori pendidikan dalam pelayanan belajar, teknik-teknik konseling belajar, manajemen sekolah, dan semua kegiatan yang mendukung dan mempelancar aktivitas-aktivitas satuan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan. Administrasi sebagai pelayanan harus memiliki mutu pelayanan yang tinggi.

² Sudarwan Danim dan Yunan Danim, *Administrasi Sekolah dan Manajemen Kelas* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010) h. 14

Mutu pendidikan merupakan kualitas dari suatu pelayanan yang diberikan pihak sekolah kepada konsumen sekolah. Dalam meningkatkan mutu sekolah ada beberapa prinsip menurut Nana Syaodih, yaitu; 1) peningkatan mutu menuntut pemimpin profesional dalam bidang pendidikan untuk memperbaiki sistem pendidikan bangsa; 2) peningkatan yang harus dirubah pada sumber daya alam yang ada di sekolah dalam mengembangkan kebutuhan guna bersaing di dunia global; 3) mutu pendidikan dapat diperbaiki jika administrator, guru, staf, pengawas dan pemimpin kantor dinas mengembangkan sikap yang terpusat pada kepemimpinan, kerja akuntabilitas, dan rekognisi; 4) kunci utama dalam meningkatkan mutu yaitu komitmen pada perubahan. Jika semua guru dan staf sekolah telah memiliki komitmen pada perubahan, pemimpin dapat dengan mudah mendorong mereka menemukan cara untuk memperbaiki afesiensi, produktivitas, dan kualitas pelayanan pendidikan.³

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah-masalah yang relevan dengan penelitian ini yaitu

1. Bagaimana pengaruh administrasi pelaporan terhadap mutu layanan ?
2. Bagaimana pengaruh kearsipan terhadap mutu layanan ?
3. Bagaimana pengaruh administrasi pelaporan dan kearsipan terhadap mutu layanan ?

³ Nana Syaodih, Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah Konsep, Prinsip, dan Instrumen (Bandung: Refika Aditama, 2008) h. 10

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana administrasi pendidikan sekolah di MIS Bustanul Muta'alimin. Bertujuan untuk menganalisis

1. Pengaruh administrasi pelaporan terhadap mutu layanan.
2. Pengaruh kearsipan terhadap mutu layanan.
3. Pengaruh administrasi pelaporan dan kearsipan terhadap mutu layanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk pengembangan ilmu manajemen pendidikan dan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan masalah administrasi yang ada di sekolah.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai

- a. Bahan pertimbangan kepada Kementerian Departemen Agama Kabupaten Blitar sebagai pihak pengambil kebijakan tentang administrasi yang ada di sekolah.
- b. Bahan masukan kepada kepala sekolah sebagai seorang administrator di sekolah, tentang administrasi pendidikan yang ada di sekolah.
- c. Bahan masukan kepada seluruh staf pegawai tata usaha sekolah sebagai penyelenggara tugas administrasi di sekolah.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara administrasi pelaporan dan mutu layanan di MIS Bustanul Muta'alimin.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara administrasi pelaporan dan mutu layanan di MIS Bustanul Muta'alimin.

- 2) H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kearsipan dan mutu layanan di MIS Bustanul Muta'alimin.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kearsipan dan mutu layanan di MIS Bustanul Muta'alimin.

- 3) H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara administrasi pelaporan dan kearsipan terhadap mutu layanan di MIS Bustanul Muta'alimin.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara administrasi pelaporan dan kearsipan terhadap mutu layanan di MIS Bustanul Muta'alimin.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah

1. Administrasi Pelaporan

Pelaporan merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban atas suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan. Laporan adalah suatu cara komunikasi dimana penulis menyampaikan informasi kepada seseorang atau suatu badan karena tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Laporan berisi informasi yang didukung oleh data yang lengkap sesuai dengan fakta yang ditemukan. Data disusun sedemikian rupa sehingga akurasi informasi yang kita berikan dapat dipercaya dan mudah dipahami. Pelaporan tidak lepas dari pencatatan sebab sebelum diadakannya pelaporan dari bawahan kepada atasannya atau dari suatu instansi daerah ke instansi pusat haruslah dilakukan pencatatan mengenai hal yang akan dilaporkan kemudian dilakukan perekapan kemudian dilaporkan.

2. Kearsipan

Arsip atau dokumen adalah informasi yang diciptakan, diterima dan dikelola sebagai bukti maupun informasi yang oleh organisasi atau perorangan digunakan untuk memenuhi kewajiban hukum atau transaksi bisnis. Kamus administrasi perkantoran menyatakan bahwa arsip adalah kumpulan warkat yang disimpan secara teratur berencana karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali ditemukan dapat ditemukan kembali dengan cepat. Warkat yang selanjutnya disebut arsip harus memenuhi syarat seperti harus mempunyai kegunaan/manfaat, harus disimpan dengan teratur dan terencana, dan dapat ditemukan dengan mudah dan cepat.

Menurut fungsinya, arsip dapat dibedakan menjadi berikut ini:

- Arsip statis, yaitu arsip yang tidak dipergunakan secara langsung dalam kegiatan perkantoran sehari-hari.
- Arsip dinamis, yaitu arsip yang masih dipergunakan dalam kegiatan perkantoran sehari-hari secara langsung.

3. Mutu layanan

Mutu layanan dapat didefinisikan sebagai jarak antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Jika jarak harapan dan kenyataan itu dekat bahkan sesuai maka mutu pelayanan yang dirasakan pelanggan positif atau baik, jika jarak harapan dan kenyataan itu jauh maka mutu pelayanan yang dirasakan pelanggan negatif atau kurang baik. Mutu pelayanan merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas mutu layanan yang meliputi 5 dimensi yaitu:

a) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan petugas di lembaga memahami keinginan peserta diklat dan kemampuan memberikan tanggapan atas keluhan dan permasalahan yang dihadapi peserta.

b) *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan petugas di lembaga untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan harapan peserta.

c) *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, sopan santun, keramahan dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya kepada peserta diklat.

d) *Empathy*

Kemampuan petugas di lembaga memberikan perhatian yang tulus dan bersifat khusus yang diberikan kepada para peserta berupaya untuk dapat memahami keinginan peserta.

e) *Tangibles* (Bukti)

Kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan bukti langsung yang berarti bentuk fisik, yaitu sarana prasarana diklat seperti ruang kelas, ruang kamar, musholla, toilet, ruang tunggu dan lain-lain. Kemudian penampilan petugas yang rapi dan bersih merupakan bukti langsung kesiapan petugas dalam melayani.

G. Penelitian Terdahulu dan Originalitas Penelitian

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1	Linda (2007)	Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMPN 4 Lappariaja Kab Bone	Variabel Penelitian (Mutu Layanan)	1. Jenis Penelitian Kualitatif 2. Metode Pengumpulan data adalah wawancara	Penelitian ini menganalisa tentang kinerja tata usaha. Untuk mendapatkan data penulis melakukan wawancara, observasi, dokumentasi dan keabsahan datanya adalah triangulasi
2	Muhammad Sakowi Amin (2015)	Tata Usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatul Syubban	Variabel yang digunakan adalah tata usaha dan mutu layanan	1. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif (kualitatif)	Penelitian ini membahas tentang tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa. Kajian dilatarbelakangi

		Sayung Demak		2. Lokasi penelitian 3. Objek penelitian adalah siswa	oleh semakin rendahnya kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya perhatian pada jajaran tata usaha yang berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan siswa terhadap suatu lembaga
3	Sasti Wulandari (2014)	Persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi Sekolah di SMA Piri 1 Yogyakarta dan SMK Piri Sleman	1. Kedua penelitian sama-sama menganalisis pelayanan tenaga tata usaha 2. Metode penelitian kuantitatif	1. Variabel bebas (x) kedua penelitian berbeda 2. Lokasi penelitian yang berbeda	Penelitian ini menganalisis tentang persepsi siswa terhadap mutu pelayanan pegawai tata usaha

H. Definisi Operasional

Pada definisi operasional, peneliti akan menjelaskan hal-hal sebagai berikut

1. Administrasi Pelaporan (X_1)

Pelaporan dalam manajemen berupa penyampaian perkembangan atau hasil kegiatan atau pemberian keterangan mengenai segala hal yang bertalian dengan tugas atau fungsi-fungsi kepada atasan, baik secara lisan maupun tulisan. Sehingga dalam menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas dari orang yang memberi laporan.

2. Kearsipan (X_2)

Kearsipan adalah suatu kegiatan menempatkan dokumen-dokumen (warkat) penting dalam tempat penyimpanan yang baik dan menurut aturan tertentu sehingga bila diperlukan dapat ditemukan dengan mudah dan cepat. Proses untuk kearsipan atau pengaturannya adalah mulai dari penerimaan, pencatatan penyimpanan dengan menggunakan sistem tertentu, menemukan kembali dengan cepat dan tepat, penggunaan, pemeliharaan, penyusutan dan pemusnahan arsip. Untuk menyelamatkan arsip yang berisi informasi tentang pertanggungjawaban, perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kegiatan-kegiatan di sekolah. Dalam rangka menyelamatkan arsip yang berisi informasi penting dan merupakan bukti pertanggungjawaban yang otentik, baik dari fisik maupun isinya, maka arsip-arsip tersebut haruslah disimpan dengan baik menggunakan suatu sistem yang memudahkan dalam menyimpan dan menemukan kembali. Kegiatan penyimpanan tersebut membutuhkan perlengkapan dan peralatan yang cukup dari segi jumlah dengan kualitas yang baik pula. Hal ini penting agar arsip-arsip tersebut terlindung dari bahaya yang dapat menyebabkan terjadinya kerusakan arsip-arsip, seperti bahaya banjir, kebakaran, pencurian dan sebagainya.

3. Mutu Layanan (Y)

Mutu layanan adalah adanya jaminan proses atau layanan penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi keinginan para siswa dan masyarakat. Dalam bidang pendidikan, yang menjadi pelanggan layanan

jasa adalah para siswa, orang tua, dan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan pendidikan yang bermutu adalah pemberian layanan jasa pendidikan di sekolah yang dapat memberikan kepuasan pada para siswa di sekolah dan masyarakat atau orang tua siswa.