

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan sejak dulu hingga kini selalu dianggap sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 1, pendidikan didefinisikan sebagai suatu proses yang dirancang secara sadar dan sistematis untuk menciptakan suasana dan mekanisme pembelajaran. Tujuannya adalah agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dalam diri mereka. Potensi tersebut mencakup kekuatan spiritual dan keagamaan, pengendalian diri, karakter, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan bagi dirinya sendiri, masyarakat, bangsa, dan negara. Selain itu, semakin banyak institusi pendidikan yang didirikan, baik yang dikelola pemerintah maupun swasta.²

Pendidikan adalah suatu proses sistematis untuk menanamkan pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai, dan sikap kepada individu atau kelompok dengan menggunakan metode dan strategi pengajaran yang berbeda. Pendidikan dapat diartikan sebagai suatu proses belajar mengajar yang dilaksanakan secara sistematis yang tujuannya untuk mengembangkan potensi dan keterampilan peserta didik. Apalagi, pendidikan tidak hanya sebatas pada aspek moral, sosial, dan kehidupan. Tujuan utama pendidikan

² Muhammad & Hafizahtul, “Strategi Pengelolaan Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar Terpadu Muhammadiyah”, Jurnal Ilmu Pendidikan dan Matematika, (Volume 1, No 3, 2020), hal. 16.

adalah membantu masyarakat mencapai perkembangan optimal dalam berbagai bidang kehidupan.³

Pendidikan adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sadar dan dirancang secara sistematis untuk menciptakan lingkungan dan proses pembelajaran. Tujuannya adalah agar peserta didik dapat secara aktif mengembangkan potensi dalam dirinya, mencakup kekuatan spiritual dan keagamaan, pengendalian diri, karakter, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan baik untuk kepentingan pribadi maupun masyarakat, bangsa, dan negara.⁴ Secara umum, pendidikan mencakup setiap pengalaman yang memengaruhi proses pertumbuhan dan perubahan pada individu. Melalui pendidikan, individu mengalami transformasi yang mencakup pengembangan potensi diri dalam berbagai aspek mulai dari pengetahuan dan keterampilan hingga sikap dan kepribadian yang semuanya berperan penting dalam kehidupan sehari-hari.⁵

Proses pendidikan melibatkan komunikasi antara pendidik (guru) dan siswa (peserta didik) untuk mencapai tujuan pendidikan. Selain itu, lingkungan belajar, kurikulum, dan metode pengajaran memegang peranan penting dalam pembelajaran. Bagi suatu lembaga pendidikan, manajemen

³ Ayu Lestari, "Konsep Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia," *Jurnal Cendekia: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, vol. 20, no. 1, 2024, hlm. 15.

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

⁵ Desi Prostiawati, "Pengertian Pendidikan", *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vol. 04 No. 06(2022), hal, 2.

mutu merupakan kunci terpenting dalam mencapai tujuan pendidikan yang efektif dan efisien.⁶

Salah satu acuan indikator keberhasilan suatu sekolah dapat diukur dari mutu pendidikan, mutu layanan yang ada di sekolah. Administrasi pendidikan merupakan salah satu hal yang penting karena dengan adanya pengelolaan atau manajemen administrasi pendidikan yang baik maka akan menjadikan mutu layanan yang baik di sekolah tersebut. Peranan tenaga administrasi sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasi sekolah.⁷

Peran layanan administrasi sekolah dalam mendukung pencapaian visi dan misi sekolah hingga saat ini masih belum mendapatkan perhatian yang seimbang. Padahal, keberhasilan pelaksanaan tugas administrasi sangat bergantung pada kompetensi dan kualitas Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, yang lebih dikenal sebagai kepala tata usaha. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah memimpin sejumlah staf administrasi yang bertugas memberikan layanan, baik kepada pelanggan internal seperti kepala sekolah, guru, dan sesama tenaga administrasi, maupun kepada pelanggan eksternal yaitu pihak-pihak di luar sekolah yang memiliki kepentingan terhadap sekolah.⁸

⁶ Edi Susanto, Yadi Sutikno, dan Irawati, "Pengaruh Lingkungan Belajar dan Metode Pembelajaran terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas VIII SMP Metta Maitreya Pekanbaru," *Jurnal Manajemen Pendidikan*, vol. 4, no. 2, Februari 2025, hlm. 113–118.

⁷ Nurul Huda, "Sistem Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," *At-Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, vol. 1, no. 1, 2023, hlm. 1–15.

⁸ Muhyadi, "Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di daerah Istimewa Yogyakarta", *Jurnal Tenaga Kependidikan* (Volume 43, No 1, 2013), hal.40.

Dalam konteks ini, peran administrasi sekolah tidak bisa dianggap remeh karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah. Tanpa adanya dukungan administrasi yang optimal, pencapaian visi dan misi sekolah akan sulit terwujud. Fungsi administrasi tidak hanya terbatas pada kelancaran kegiatan rutin, tetapi juga berkontribusi besar terhadap upaya pengembangan dan kemajuan sekolah di masa mendatang.

Administrasi sekolah adalah keseluruhan proses yang bertujuan untuk mengarahkan dan menyatukan berbagai unsur, baik yang bersifat personal, spiritual, maupun material, demi tercapainya tujuan pendidikan. Dalam pelaksanaannya, seluruh upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam pencapaian tujuan pendidikan tersebut diorganisir, dikoordinasikan, dan diselaraskan secara efektif, serta pemanfaatan sumber daya yang tersedia dilakukan secara efisien.⁹

Pemberdayaan administrasi pendidikan di sekolah bertujuan untuk menunjang kelancaran penyelenggaraan pendidikan serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh sekolah. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan kepemimpinan yang efektif serta kemampuan dalam mendistribusikan tugas secara tepat kepada seluruh sumber daya manusia yang tersedia di sekolah. Tenaga administrasi memiliki peran penting dalam menjalankan fungsi administratif lembaga pendidikan serta memberikan

⁹ Purwanto, Ngilim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Remaja Rosdakarya, 2010, hlm. 4.

layanan yang maksimal dan berkualitas kepada semua pihak yang membutuhkan.¹⁰

Pengelolaan administrasi di bidang pendidikan dan pengajaran kerap menghadapi kendala dalam hal kelengkapan penyimpanan dokumen peserta didik, yang disebabkan oleh siswa atau wali murid yang tidak menyerahkan kembali data yang diperlukan. Selain itu, ruang administrasi untuk bidang pendidikan dan pengajaran juga mengalami keterbatasan fasilitas, seperti jumlah lemari arsip yang belum mencukupi, sehingga proses pengarsipan dokumen atau berkas menjadi kurang optimal.¹¹

Pendidikan merupakan pilar utama dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam penyelenggaraannya, sekolah dituntut tidak hanya unggul dalam aspek pembelajaran, tetapi juga dalam sistem administrasi yang mendukung proses tersebut. Pengelolaan administrasi yang baik mencakup kegiatan pencatatan, pengarsipan, pelaporan, pengelolaan data peserta didik, hingga layanan penerimaan siswa baru. Seluruh proses tersebut menjadi landasan penting dalam menciptakan layanan pendidikan yang bermutu dan professional.¹²

Salah satu bentuk modernisasi administrasi sekolah adalah penerapan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB). SMPN 2 Jatirejo telah mengimplementasikan sistem ini dalam beberapa tahun terakhir sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan administrasi. SPMB berbasis

¹⁰ Suyatno, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), 112.

¹¹ E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hal 135.

¹² Wattimena, J. *Peran manajemen administrasi pendidikan*, (Jakarta: Jurnal Manajemen Administrasi, 2019), hal 140.

daring ini memungkinkan proses pendaftaran yang lebih transparan, cepat, dan efisien, serta mengurangi beban administrasi manual. Langkah ini juga menunjukkan komitmen sekolah dalam memanfaatkan teknologi informasi sebagai bagian dari tata kelola pendidikan yang akuntabel dan adaptif terhadap perkembangan zaman.¹³

Pengelolaan administrasi pendidikan merupakan aspek utama yang pertama kali diperhatikan dalam menilai kualitas suatu lembaga pendidikan. Keberadaan sumber daya manusia yang profesional dan memiliki potensi besar menjadi faktor kunci dalam membentuk lembaga pendidikan yang tertib secara administratif. Oleh karena itu, peningkatan mutu sekolah menjadi fokus utama yang strategis dalam menciptakan sistem pendidikan yang unggul, adaptif, mandiri, dan responsif terhadap perubahan.

Administrasi yang dikelola dengan baik merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan. Proses pembinaan dan pengembangan kompetensi profesional bagi tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan yang dilakukan secara berkualitas, melalui perbaikan administrasi pendidikan yang efektif, akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas lembaga pendidikan secara keseluruhan.¹⁴

Salah satu elemen penting dalam pengelolaan administrasi pendidikan adalah manajemen peserta didik. Manajemen ini meliputi berbagai aktivitas yang berhubungan dengan siswa, seperti proses

¹³ DiklatPemerintah.id. *Penerapan SPMB Digital di Sekolah Negeri: Studi Kasus Jawa Timur*. <https://diklatpemerintah.id>

¹⁴ Mulyasa, E, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hal 98.

penerimaan siswa baru, pendataan siswa, pembinaan dalam bidang kesiswaan, serta pengembangan kegiatan ekstrakurikuler. Pengelolaan kesiswaan yang baik berperan dalam menciptakan suasana belajar yang mendukung dan kondusif, sehingga membantu dalam mewujudkan tujuan pendidikan.¹⁵

Penelitian sebelumnya oleh Musdalifah di MTs Negeri Gowa menunjukkan bahwa implementasi manajemen perkantoran yang baik, termasuk penataan ruang kantor, kedisiplinan pegawai, dan komunikasi yang efektif, berkontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan administrasi pendidikan.¹⁶

Karena itu, kepala madrasah atau sekolah sebagai pemimpin dalam pengelolaan administrasi pendidikan dituntut untuk memiliki kesiapan mental yang kuat guna memahami berbagai perubahan yang terjadi beserta dampaknya. Dengan kecerdasan emosional sebagai bagian dari kesiapan mental tersebut, kepala sekolah akan mampu bersikap bijaksana dalam merespons dinamika perubahan. Saat ini, pengembangan sumber daya manusia Indonesia menjadi bagian penting dari proses pembangunan nasional. Oleh karena itu, kesiapan lembaga pendidikan dalam menghadapi era globalisasi yang ditandai oleh desentralisasi dan otonomi pendidikan harus mencakup penguasaan terhadap sistem informasi digital. Implementasi sistem informasi digital perlu dilakukan secara profesional oleh seluruh

¹⁵ Rahmawati, Nurul. "Manajemen Kesiswaan sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar." *Jurnal Pendidikan Dasar Indonesia*, vol. 9, no. 1, 2024, hlm. 45–53.

¹⁶ Musdalifah. "Implementasi Manajemen Perkantoran dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di MTs Negeri Gowa", (Makassar,2020),120

tenaga pendidik dan kependidikan, serta menjadi tanggung jawab bersama yang dilandasi kerja sama yang solid dari seluruh pemangku kepentingan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi yang semakin pesat menjadi dorongan bagi lembaga pendidikan untuk terus beradaptasi agar tidak tertinggal oleh zaman.

Salah satu isu strategis dalam dunia pendidikan di Indonesia adalah masih rendahnya kualitas layanan pendidikan, terutama di daerah pinggiran dan pedesaan. Berdasarkan laporan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan serta berbagai studi seperti dari media Kompas pada tahun 2024, ketimpangan mutu pendidikan antar wilayah masih tinggi, yang ditandai dengan kesenjangan akses teknologi, literasi, serta kualitas guru. Selain itu, implementasi Kurikulum Merdeka yang mulai diterapkan secara luas sejak 2024 juga menghadapi tantangan dalam pelatihan guru dan adaptasi kurikulum secara menyeluruh. Perkembangan ini menunjukkan bahwa sistem pendidikan masih menghadapi tantangan dalam hal pemerataan dan efektivitas layanan pendidikan di berbagai satuan pendidikan.¹⁷

Penelitian ini dilakukan dengan dukungan dari beberapa temuan penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebagai berikut, yang pertama oleh temuan Pertiwi, Asmara dan Asrori pada tahun 2014 di MTsN Kota Pontianak yang mengungkapkan bahwa “Kepala madrasah dengan kepemimpinannya dan layanan administrasi tata usaha yang baik dapat

¹⁷ Sari, Dian Pratiwi, dan Rudi Wahyudi. "Tantangan Implementasi Kurikulum Merdeka di Sekolah Dasar." *Jurnal Pendidikan Indonesia*, vol. 9, no. 1, 2024, pp. 45-55.

membantu guru-guru dalam meningkatkan kinerjanya menjadi guru yang professional”. Kedua, temuan Prasajo pada tahun 2008 di SMK menemukan bahwa “Dalam merumuskan kompetensi tenaga administrasi SMK harus mencakup empat hal berikut: a) Mengacu pada visi dan misi SMK, b) berdasarkan pada tugas pokok dan fungsi Tenaga Administrasi SMK, c) berdasarkan pada latar belakang pendidikan yang dibutuhkan sesuai dengan tugasnya, d) adanya sistem pengendali proses yang berupa mutu layanan sebagai alat ukur keberhasilan proses rumusan tersebut”.¹⁸

Namun, di sisi lain penelitian yang bertentangan dengan kajian ini yaitu temuan Chuliyatul Jannah pada tahun 2022 di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Cirebon yang menemukan bahwa “meskipun secara kuantitatif siswa merasa “puas”, wawancara mengungkap adanya ketidakpuasan tersembunyi terkait kecepatan respon staf administrasi dan konsistensi prosedur. Pelayanan administrasi dinilai baik oleh kepala madrasah, namun beberapa siswa merasa ragu dan enggan mengajukan keluhan karena takut dianggap rewel. Kepuasan yang dilaporkan kuantitatif belum tentu mencerminkan persepsi mendalam siswa, masalah budaya komunikasi dan power dinamis dapat menyembunyikan ketidakpuasan nyata”.¹⁹

Berdasarkan hasil Observasi yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa untuk menunjang kelancaran sistem informasi digital dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan, sekolah secara bertahap mulai

¹⁸ Pertiwi, D., Asmara, A., & Asrori. “Peran Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Tata Usaha di MTs N Kota Pontianak”. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. 21 No. 1, 2014.

¹⁹ Chuliyatul Jannah. “Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Cirebon”. Cirebon: UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Vol 19 No. 2 2022.

melengkapi kebutuhan dalam pengelolaan administrasi. Hal ini berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kebutuhan sistem informasi digital yang dimaksud meliputi penyediaan perangkat komputer, akses internet, serta aplikasi pendukung lainnya. Selain itu, dukungan juga datang dari status dan pengalaman kerja operator sekolah yang telah bersertifikasi, berstatus sebagai PNS, serta memiliki pengalaman dalam melakukan sosialisasi sistem tersebut.

Perkembangan sistem layanan juga perlu disesuaikan dengan kondisi lingkungan sekitar agar dapat berjalan selaras. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui sosialisasi sistem layanan kepada operator dan petugas, agar mereka memahami perkembangan yang diterapkan oleh sekolah atau madrasah. Jika sistem tersebut belum dapat diimplementasikan secara optimal, maka madrasah dapat menetapkan kebijakan alternatif yang bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan.

Dari beberapa hal yang peneliti temukan di sekolah tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut dengan judul **“Pengelolaan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di SMPN 2 JATIREJO”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Pengelolaan Administrasi di SMPN 2 Jatirejo?
2. Bagaimana Hasil Implementasi Pengelolaan Administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan di SMPN 2 Jatirejo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara pengelolaan administrasi di SMPN 2 Jatirejo
2. Untuk mengetahui penerapan administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan di SMPN 2 Jatirejo

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dari dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini sebagai informasi bagi SMPN 2 Jatirejo mengenai pengelolaan dan penerapan administrasi. Selain itu untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis ini diharapkan dari hasil penelitian dapat memberikan masukan untuk kepala sekolah mengenai pentingnya pengelolaan dan penerapan administrasi dalam meningkatkan kualitas

layanan administrasi di sekolah serta dapat menambah wawasan bagi peneliti mengenai pengelolaan dan penerapan administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

