

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk kehidupan manusia hal ini ditandai dengan begitu majunya perubahan yang ada pada dunia pendidikan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan salah satunya yaitu pelayanan administrasi.

Menurut Permendiknas No 24 Tahun 2008, urusan tenaga administrasi sekolah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah.

Sesuai dengan undang-undang tersebut, sekolah perlu untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah karena keberadaan administrasi sekolah sangat menunjang kualitas pendidikan formal serta kegiatan sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan. Dengan demikian, agar kegiatan layanan administrasi berjalan dengan sesuai dan baik maka diperlukan manajemen pada pelayanan tersebut.

Lembaga pendidikan harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Menurut Terry manajemen ialah proses terperinci tentang perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama dengan menggunakan manusia sebagai sumber daya.¹

Fungsi layanan atau pelayanan secara umum adalah untuk memudahkan orang lain, konsumen, atau siapa saja yang membutuhkan dalam memperoleh informasi, data atau dokumen lain. Keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dalam menjalankan aktifitas dan programnya dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada setiap orang yang datang berkunjung ke lembaga atau organisasi tersebut.

¹ Siti Farikhah, *Manajemen lembaga Pendidikan* (Tumanggung:Aswaja Pressindo, 2015) 2

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa betapa besarnya fungsi dan peranan dalam sebuah organisasi atau lembaga, di mana pelayanan yang diberikan personilnya dapat mencerminkan bagaimana organisasi tersebut bekerja. Jadi pelayanan merupakan salah satu ukuran untuk melihat profesionalitasnya sebuah organisasi atau lembaga, dimana apabila pelayanan yang ditampilkan baik dalam segala hal atau dapat dikatakan pelayanan prima jika pelayanan itu baik, menyenangkan dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen, berarti lembaga atau organisasi tersebut sudah dapat dikatakan profesional

Kesimpulan dari manajemen pelayanan administrasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi dalam proses layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah, kurikulum dan administrasi sekolah yang teratur. Fasilitas belajar diidentikkan dengan sarana prasarana pendidikan. Fasilitas yang dimaksud adalah sarana dan prasarana pendidikan yang ada di sekolah berupa, gedung atau ruang kelas dan perabot serta peralatan pendukung di dalamnya, media pembelajaran, buku atau sumber belajar lainnya. Hal lainnya yang tak kalah penting adalah layanan administrasi yang jelas, baik bagi siswa maupun orang tua, keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa.

Kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin diperhatikan oleh masyarakat. Sebagian besar masyarakat rela mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan menjanjikan akan masa depan yang lebih baik. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Pengembangan siswa dapat dilakukan melalui aktivitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi siswa. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah, kurikulum, dan administrasi sekolah yang teratur.

Menurut Sutarno layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan²

Dalam upaya pemerintah meningkatkan mutu pendidikan sebagaimana yang tertera dalam pembukaan UUD 45 mencerdaskan

² NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"* (Sagung Seto, 2006) 189-190.

kehidupan bangsa. administrasi merupakan salah satu sumber mendapatkan ilmu bagi pelanggannya, untuk itu dalam melaksanakan pelayanan bukan hanya pelayanan monoton yang selalu di sajikan. Tetapi pelayanan itu harus di prioritaskan pada kepuasan pelanggan. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat Internasional/global, nasional, industri dan perusahaan.

Administrasi pendidikan sangatlah penting dalam dunia pendidikan. Tanpa adanya administrasi, suatu perencanaan besar atau kecil tidak akan berjalan dengan lancar. Administrasi pendidikan mempelajari segala cara-cara pengaturan dan penyelenggaraan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Segala sumber daya yang digunakan akan diatur penggunaannya, sehingga tidak terjadi pemborosan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama.

Kepuasan siswa sangat penting sekali bagi sekolah yaitu dapat meningkatkan loyalitas peserta didik kepada sekolah, dan sebagai informasi positif bagi pihak luar tentang sekolah. Sebaliknya siswa yang kurang puas dengan sekolah maka akan berdampak negatif terhadap sekolah karena peserta didik tentu akan menceritakan berbagai kejelekan sekolah kepada calon peserta didik yang tentunya akan menyebabkan

menurunnya citra sekolah termasuk menurunnya calon peserta didik yang akan bersekolah di sekolah.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti tertarik untuk meneliti di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang tersebut karena peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen layanan administrasi yang diterapkan dalam meningkatkan efektivitas kepuasan peserta didik, karena sekolah ini sudah berakreditasi A, mempunyai banyak peserta didik, banyak diminati dan mempunyai beberapa keunggulan. Dalam rangka untuk memaksimalkan proses manajemen layanan administrasi di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang salah satunya yaitu dengan meningkatkan pelayanan administrasi melalui fungsi manajemen dan kinerja pegawai layanan administrasi yang baik. Dengan adanya fungsi manajemen dan kinerja pegawai layanan administrasi yang baik menjadi lebih efektif. Berdasarkan paparan di atas peneliti merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan mengambil judul: **Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dalam penelitian ini akan diidentifikasi pokok-pokok masalah yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Kurangnya kualitas dalam layanan administrasi.

2. Adanya hambatan bagi layanan administrasi dalam meningkatkan efektifitas kepuasan peserta didik.
3. Adanya pegawai yang kurang teliti dalam melaksanakan manajemen layanan administrasi.
4. Layanan administrasi dalam penerapannya kurang efektif.
5. Kepala sekolah harus dapat menerapkan layanan administrasi yang baik kepada guru dan peserta didik.
6. Kurangnya tingkat kinerja pegawai administrasi.
7. Kurang maksimalnya pelaksanaan tugas keadministrasian sekolah.
8. Sarana dan prasarana yang belum maksimal yang diperoleh peserta didik dan guru.
9. Manajemen layanan administrasi yang belum optimal.
10. Adanya tata usaha sekolah yang kurang mampu mengelola administrasi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan di atas, maka untuk mempermudah dan mengarahkan penelitian skripsi ini, peneliti membatasi pada “ Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kepuasan Peserta Didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang.”

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti akan membatasi permasalahan pada bagaimanakah sebenarnya SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang melaksanakan manajemen pelayanan administrasi di sekolah tersebut. faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan manajemen layanan administrasi dalam meningkatkan efektivitas kepuasan peserta didik, sarana prasarana yang belum maksimal yang yang diperoleh siswa dan guru, dan bagaimana tingkat kinerja pegawai administrasi dalam melaksanakan tugasnya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi di atas, maka dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen layanan administrasi yang diterapkan di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang?
2. Bagaimana kinerja pegawai administrasi dalam meningkatkan efektivitas kepuasan peserta didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang?
3. Apakah hasil manajemen layanan administrasi dalam meningkatkan efektivitas kepuasan peserta didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui manajemen layanan administrasi yang diterapkan di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai administrasi dalam meningkatkan efektivitas kepuasan peserta didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen layanan administrasi di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang
4. Untuk mengetahui hasil manajemen layanan administrasi dalam meningkatkan efektivitas kepuasan peserta didik di SMA Negeri 6 Kabupaten Tangerang.

F. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan keilmuan dalam Manajemen Pendidikan Islam, sehingga akan bermanfaat bagi program studi Manajemen Pendidikan Islam berupa informasi dan referensi dalam meningkatkan kualitas pendidikan, khususnya dalam wawasan dan materi

dalam bidang manajemen layanan administrasi dan efektivitas kepuasan peserta didik.

2. Manfaat Praktis

a. Peneliti

Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap menjadi bahan acuan pembelajaran bagi peneliti untuk menjadi seorang tenaga kependidikan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai manajemen layanan administrasi dalam meningkatkan efektivitas kepuasan peserta didik.

b. Pihak Sekolah

Hasil penelitian diharapkan berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik, khususnya dalam konteks bagaimana pengimplementasikan pelayanan yang baik dan efektif yang secara umum sesuai dengan mekanisme dan konsep-konsep administrasi sekolah yang berlaku.

c. Bagi UIN SMH Banten

Sebagai bahan dasar untuk penelitian lanjutan oleh para mahasiswa.

G. Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu di dalam penelitian ini adalah didasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang dianggap

mendukung kajian teori di dalam penelitian yang tengah dilakukan dan berdasarkan teori sumber dapat menjelaskan rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Berdasarkan telaah pustaka yang dilakukan, di bawah ini adalah uraian beberapa hasil penelitian terdahulu yang dianggap relevan untuk kemudian dianalisis dan dikritisi dilihat dari pokok permasalahan, teori dan metode, sehingga dapat diketahui letak perbedaannya dengan penelitian yang penulis lakukan :

1. Penelitian yang ditulis oleh Risma Nur Awaliyah dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Kelengkapan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo untuk memenuhi tugas akhir strata 1 (satu) di Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Dari hasil penelitian ini dijelaskan bahwa adanya variabel kualitas pelayanan pendidikan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Tsanawiyah Negeri 2 Ponorogo.
2. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam UIN Raden Fatah Palembang yang ditulis oleh M. Hasbi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. Dari hasil penelitian artikel tersebut, Nola Safitri mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan administrasi (bukti fisik,

jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik terhadap kepuasan peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang.

3. Penelitian yang ditulis oleh Sri Andriani dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Sekolah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang untuk memenuhi tugas akhir strata 1 (satu) di Universitas Negeri Semarang. Dari hasil penelitian skripsi tersebut, peneliti mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan administrasi di Sekolah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih masing kurang maksimal. Ruangan masih sangat kurang belum dapat menampung keseluruhan aktivitas. Tenaga administrasi sudah berpenampilan rapi dan sopan, ruangan di Sekolah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih juga nyaman. Fasilitas yang disediakan dalam menunjang kegiatan belajar masih perlu dilengkapi lagi. Informasi telah disampaikan dengan baik melalui pengeras suara yang ada di setiap kelas maupun di masing sekolah. informasi yang disampaikan untuk orang tua murid biasanya disampaikan melalui surat. Terbatasnya sumberdaya manusia menjadikan pekerjaan tidak selesai pada waktu yang ditetapkan.

H. Kerangka Pemikiran

Manajemen merupakan seni mengatur dan melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan terhadap sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien.

Kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin diperhatikan oleh masyarakat. Sebagian besar masyarakat rela mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan menjanjikan akan masa depan yang lebih baik. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Pengembangan siswa dapat dilakukan melalui aktivitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah, untuk itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi siswa. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah, kurikulum, dan administrasi sekolah yang teratur.

Dalam upaya pemerintah meningkatkan mutu pendidikan sebagaimana yang tertera dalam pembukaan UUD 45 mencerdaskan kehidupan bangsa. Administrasi merupakan salah satu sumber mendapatkan ilmu bagi pelanggannya, untuk itu dalam melaksanakan

pelayanan bukan hanya pelayanan monoton yang selalu di sajikan. Tetapi pelayanan itu harus di prioritaskan pada kepuasan pelanggan.

Dengan dugaan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa apabila manajemen layanan administrasi kualitasnya bagus maka akan semakin efektif pada kepuasan peserta didik. Dan sebaliknya, apabila semakin rendah pelayanan administrasi maka akan semakin rendah pula kepuasan peserta didik tersebut.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang dimaksud adalah rangkaian pembahasan yang termuat dan tercakup dalam penelitian, di mana antara satu sub bab dengan bab lainnya saling berhubungan, yang tidak bisa dipisahkan antara satu dan lainnya. Dan juga merupakan suatu deskripsi singkat yang menggambarkan pokok-pokok pembahasan dalam setiap bab dalam penelitian ini. Untuk memudahkan pencapaian sasaran yang dimaksud maka sistematika pembahasan ini dibagi ke dalam beberapa bab, yaitu:

Bab Kesatu Pendahuluan yang meliputi: Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Yang Relevan, Kerangka Pemikiran dan Sistematika Pembahasan.

Bab Kedua Landasan Teoretik yang meliputi: Manajemen Layanan Administrasi, Pengertian Manajemen, Fungsi Manajemen, Pengertian Layanan administrasi, Tangungjawab Pelayanan, Faktor-faktor Layanan Administrasi, Unsur-unsur Administrasi, Efektivitas Kepuasan Peserta Didik, Pengertian Efektivitas, Pengertian Kepuasan Peserta Didik, Indikator Efektivitas, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas, Indikator Pengukuran Kepuasan, Faktor-faktor Kepuasan Peserta Didik dan Manfaat Kepuasan Peserta Didik.

Bab Ketiga Metodologi Penelitian yang meliputi: Tempat dan Waktu penelitian, Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Populasi/Sampel, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Uji Teknik Analisis Data.

Bab Keempat Hasil Penelitian dan Pembahasan yang meliputi: Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian.

BabKelima Penutup terdiri dari: Simpulan dan Saran-saran.