

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan adalah upaya sungguh-sungguh yang dilakukan untuk menggali dan mengembangkan kapasitas manusia sehingga terjadi sebuah perubahan, namun dalam proses pengetahuan, perilaku, atau prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Pendidikan harus memiliki tujuan yang jelas, karena apabila tidak memiliki tujuan maka pendidikan tidak akan dapat berjalan sebagaimana semestinya. Sekolah sebagai lembaga pendidikan memegang yang peranan sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Sekolah akan mampu memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan dan kemajuan aktivitas manusia (Ayurindah & Riduan, 2022).

Lembaga pendidikan sekolah menyelenggarakan berbagai jenis kegiatan. Kegiatan ini memerlukan perencanaan, pengarahan, koordinasi, pengendalian, dan komunikasi agar benar-benar efektif dalam mencapai tujuan. Dengan demikian, pengertian tata usaha sekolah adalah serangkaian kegiatan pengorganisasian kerja dan pengelolaan yang dilakukan secara sistematis dan teratur oleh seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan sekolah. Kegiatan administrasi dilaksanakan oleh berbagai orang yang diberi tugas dalam bidang pekerjaannya masing-masing. Lembaga pendidikan manapun sangat menghubungkan layanan pendidikan sebagai perantara antara keinginan konsumen atau peserta didik dengan kebutuhannya masing-masing (Ayurindah & Riduan, 2022).

Pengelolaan tata usaha yang baik juga akan menciptakan pelayanan yang baik atas informasi yang diperlukan untuk kegiatan operasional organisasi atau lembaga pendidikan. Tata usaha merupakan bagian dari unit pelaksana teknis untuk menyelenggarakan manajemen pendidikan dan sistem informasi di sekolah. Informasi yang dikelola oleh tata usaha berperan penting sebagai dasar layanan dan dokumen yang diperlukan untuk pengambilan keputusan sekolah. Tata usaha sekolah disebut juga dengan administrasi khusus dalam melayani, menunjang dan

melaksanakan atau menyediakan hal-hal yang berkaitan dengan informasi pendidikan disekolah (Alwina et al., 2023).

Arsip mempunyai peran sangat penting bagi sekolah, yaitu berfungsi sebagai pengingat acara khusus kelola peristiwa yang terjadi selama pendaftaran sekolah. Arsip berfungsi sebagai pusat memori, sumber informasi dan alat pemantauan yang diperlukan setiap organisasi dalam perencanaan, analisis, perumusan, pengambilan kebijakan, pengambilan keputusan, pelaporan, akuntabilitas, evaluasi dan pengelolaan. Pengelolaan arsip yang baik akan memberikan kontribusi terhadap kelancaran kehidupan dan perkembangan sekolah, karena berbagai informasi yang terkandung dalam arsip yang tersimpan dapat dijadikan bahan evaluasi dan penyusunan rencana pengembangan sekolah. Dengan demikian, kegiatan sekolah sebenarnya sebagian besar merupakan kegiatan administrasi yang dilaksanakan oleh bagian administrasi, sehingga kerja bagian administrasi menjadi lebih efektif dan efisien (Pertiwi & Ismiyati, 2021).

Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu dikembangkan program pengelolaan sekolah yang sistematis, terarah, jelas, realistis dan dapat dilaksanakan oleh petugas ketatausahaan. Program kerja ini mempunyai tujuan sebagai berikut: Pertama, program kerja tata usaha sekolah membantu kepala sekolah memimpin dan mengelola sekolah dengan lebih baik. Hal ini mencakup perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi seluruh aspek administrasi disekolah. Kedua, program kerja ini menjadi pedoman bagi staf tata usaha sekolah dalam menjalankan fungsinya. Hal ini membantu memastikan bahwa seluruh proses administrasi sekolah dilaksanakan sesuai standar yang telah ditetapkan. Ketiga, program kerja tata usaha sekolah juga menjadi tolak ukur untuk mengukur kinerja tata usaha sekolah. Dengan program kerja terstruktur maka evaluasi kinerja dapat dilakukan secara objektif dan dapat dilakukan perbaikan.

Dalam menyusun program kerja tata usaha sekolah perlu mempertimbangkan secara matang konteks, tujuan, dan fungsi program kerja tersebut. Hal ini mencakup: Pertama, pemahaman menyeluruh mengenai tujuan tata usaha sekolah, termasuk sumber daya, peraturan dan tantangan yang dihadapi. Kedua, program kerja tata usaha selama satu tahun ajaran meliputi jenis kegiatan

yang akan dilaksanakan, indikator keberhasilan, hasil yang dicapai, penanggung jawab, alokasi biaya dan jadwal pelaksanaan kegiatan. Dengan agenda terstruktur dan rinci, kepala sekolah dan staf tata usaha dapat lebih efektif mengelola tata usaha sekolah dan memberikan pelayanan prima kepada guru, staf, siswa, orang tua, instansi terkait dan masyarakat pada umumnya (Rahman & Kurniawan, 2023).

Kualitas lembaga pendidikan umum pada awalnya akan dinilai baik apabila pelayanan yang diberikan oleh bagian administrasi tata usaha yang bersangkutan cepat, akurat, dan terstruktur dengan baik. Tenaga administrasi sekolah perlu memiliki pengetahuan khusus agar sistem pembelajaran sekolah dapat berfungsi sebagaimana semestinya. Pelayanan administrasi merupakan serangkaian kegiatan dan tindakan yang dapat diambil dan dilakukan untuk mengendalikan sumber daya manusia yang terkait dengan kerjasama dalam memenuhi keinginan pelanggan pendidikan yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dengan tujuan memberikan manfaat kepuasan kepada peserta didik, yang mana kepuasan pelanggan pendidikan adalah tujuan lembaga pendidikan yang ingin dicapai (Thoyibah, 2019).

Kualitas pelayanan akademik adalah memberikan pelayanan terbaik, memenuhi kebutuhan peserta didik dalam proses belajar mengajar. Menurut Jamaluddin dalam jurnal manajemen pendidikan islam darussalam mengemukakan bahwa pengelolaan kualitas layanan akademik pada hakikatnya mencakup penyediaan fasilitas penunjang pembelajaran, antara lain perpustakaan yang terletak ditempat yang nyaman dan menyenangkan serta bahan referensi pendukung yang sesuai dengan kebutuhan program belajar, selain itu informasi yang disajikan juga benar, akurat, dan terkini (Hidayati & Fadhilaturrohmah, 2022).

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-qur'an yang berkaitan dengan masalah pelayanan diantaranya firman Allah SWT, dalam QS. Thaha ayat 44 yang berbunyi:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَحْشَىٰ

Terjemahan Kemenag 2019

44. Berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan perkataan yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut.”

Kualitas pelayanan sekolah sangat berpengaruh dengan pengelolaan tata usaha atau administrasi yang ada disekolah. Semakin bagus pengelolaan tata usaha, akan semakin meningkat kualitas pelayanan akademik. Pengelolaan tata usaha merupakan pendukung kualitas pelayanan akademik, seperti pengarsipan, surat menyurat. Dan Konsep pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha/bisnis, tetapi juga dipakai pada dunia pendidikan. Tjiptono mengatakan bahwa kualitas layanan yang baik mempunyai hubungan yang erat pada kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan pada pelanggan untuk menjalin kerjasama yang kuat dengan lembaga lain. Dengan demikian kerjasama seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami seksama keinginan pelanggan dan kebutuhan tersebut dalam pendidikan. Maka dari itu dalam pengelolaan tata usaha yang baik, ini dapat memengaruhi kualitas pada layanan suatu organisasi/lembaga.

Setiap sekolah tentunya memiliki kekurangan dan kelebihan pada bagian tertentu. MTsN 3 Cirebon masih terdapat beberapa masalah dalam pendidikannya, yaitu dalam bidang tata usaha kelola administrasi akademiknya sudah maksimal seperti kepala tata usaha dalam melakukan pekerjaannya seperti mengontrol tugas staf nya, membantu para staf nya apabila ada kendala, staf lainnya juga saling bekerjasama apabila mengalami kesulitan, dan pengarsipan tata usaha sudah tertata dengan baik. Dalam pelayanan administrasi, seperti tenaga tata usaha sudah mengerjakan pekerjaan, mengurus dan menanggapi dengan baik kebutuhan pelayanan staf tata usaha dalam melayani setiap pengunjung disekolah dan dilakukan dengan teliti.

Berdasarkan latar belakang diatas. Maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Pengelolaan Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di MTsN 3 Cirebon”**.

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan diteliti, diantara sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan akademik yang sudah optimal.
2. Kualifikasi dan kompetensi kualitas pelayanan akademik sudah cukup banyak peran.
3. Staf tata usaha memiliki peran penting dalam kualitas pelayanan akademik.

C. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari terjadi perluasan masalah penelitian, maka diperlukan adanya fokus masalah. Oleh karena itu pada penelitian ini dibatasi pada bagian:

1. Unit penelitian dibatasi pada MTsN 3 Cirebon.
2. Pengelolaan Tata Usaha

Pengelolaan yang efektif dan profesional mencerminkan terbentuknya sekolah yang berkualitas. Dalam hal ini, maka diperlukan sebuah manajemen atau pengelolaan pada sebuah lembaga, yang berfungsi untuk mengelola lembaga tersebut menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga bisa mencapai tujuan bersama. Untuk menunjang proses pembelajaran atau kegiatan yang berkaitan dengan ruang lingkup sekolah, diperlukan suatu bagian yang bisa membantu dalam tercapainya kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah (Maylitha et al., 2021).

Tata usaha terdiri dari kata “Tata” dan “Usaha”, (Tata) adalah aturan-aturan yang harus dipatuhi, sedangkan kata (Usaha) adalah kemampuan seseorang untuk mencapai keinginan tertentu. Dengan demikian, tata usaha sekolah meliputi kegiatan yang dilakukan untuk mengelola proses belajar mengajar, kesiswaan, pegawai sekolah, sarana dan prasarana, pengelola keuangan, pengelola pendataan untuk mencapai pengelolaan sekolah yang bermutu dan terarah.

Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu dibuat program pengelolaan yang sistematis, terarah, jelas, realistis dan dapat dilaksanakan oleh staff tata usaha. Program kerja ini mempunyai tujuan sebagai berikut: Pertama,

program kerja tata usaha sekolah membantu kepala sekolah memimpin manajemen sekolah dengan lebih baik. Hal ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi seluruh aspek administrasi sekolah. Kedua, program kerja tata usaha menjadi pedoman bagi pengelola sekolah dalam menjalankan fungsinya. Hal ini membantu memastikan bahwa seluruh proses administrasi sekolah dilaksanakan sesuai standar yang telah ditetapkan. Ketiga, program kerja tata usaha sekolah juga menjadi tolak ukur kinerja tata usaha sekolah. Dengan program kerja yang terstruktur maka evaluasi kinerja dapat dilakukan secara objektif, dan dapat dilakukan perbaikan dalam pengimplementasiannya (Rahman & Kurniawan, 2023).

3. Kualitas Pelayanan

Upaya memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada orang tua siswa merupakan komitmen sekolah. Memberikan pelayanan kebutuhan siswa atau masyarakat yang berkepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan oleh lembaga (Fadhillah et al., 2021).

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Jenis layanan yang dapat diterima di sekolah adalah layanan akademik, pengajaran, dan administrasi. Pelayanan pengelolaan sekolah dapat diberikan oleh tenaga pengelola sekolah kepada pihak-pihak yang memerlukan. Pelayanan administrasi merupakan kegiatan pelayanan dan dukungan yang ditujukan untuk kepuasan pelanggan. Pelayanan administrasi tata usaha sekolah dapat diberikan kepada pihak-pihak pendidikan internal dan eksternal (Leona et al., 2021).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Seberapa baik pengelolaan tata usaha di MTsN 3 Cirebon?
2. Seberapa baik kualitas pelayanan akademik di MTsN 3 Cirebon?
3. Sejauh mana pengaruh pengelolaan tata usaha terhadap kualitas pelayanan akademik di MTsN 3 Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengelolaan tata usaha di MTsN 3 Cirebon.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik di MTsN 3 Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengelolaan tata usaha terhadap kualitas pelayanan akademik MTsN 3 Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat ditinjau dari 2 (dua) manfaat yaitu:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai salah satu rujukan dalam upaya memahami secara lebih jauh tentang Pengaruh Pengelolaan Tata Usaha terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di MTsN 3 Cirebon.

2. Manfaat praktis

Secara praktis hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

- a. Masukan dan menambah wawasan bagi Guru di MTsN 3 Cirebon.
- b. Menambah pemahaman bagi Guru di MTsN 3 Cirebon tentang pentingnya penerapan pengelolaan tata usaha yang baik.
- c. Menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis dan bagi pembaca.