

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran yang berlangsung di kelas, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh seluruh unsur sekolah. Salah satu unsur yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan adalah layanan administrasi sekolah. Layanan administrasi berfungsi sebagai pendukung berbagai kegiatan pendidikan, mulai dari pengelolaan data peserta didik, pengarsipan dokumen, pelayanan surat-menyurat, penyediaan informasi, hingga berbagai kebutuhan administratif lainnya. Oleh karena itu, mutu layanan administrasi menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pengelolaan suatu lembaga pendidikan.

Mutu layanan administrasi yang baik dapat memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pendidikan. Pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan profesional akan meningkatkan kepuasan peserta didik, guru, tenaga kependidikan, orang tua, maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebaliknya, pelayanan administrasi yang lambat, kurang akurat, dan tidak responsif dapat menghambat berbagai kegiatan pendidikan serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Dengan demikian, peningkatan mutu layanan administrasi menjadi kebutuhan yang harus diperhatikan oleh setiap satuan pendidikan agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh pengguna layanan.

Pentingnya mutu layanan administrasi dalam pendidikan juga didukung oleh berbagai kebijakan pemerintah. Pemerintah telah menetapkan sejumlah regulasi yang mengatur standar pengelolaan pendidikan dan standar tenaga kependidikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Interpretasi terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan yang diperbarui melalui Peraturan Pemerintah

Nomor 4 Tahun 2022 menegaskan bahwa setiap satuan pendidikan harus memenuhi standar nasional pendidikan, termasuk standar pengelolaan dan standar tenaga kependidikan. Selain itu, Interpretasi terhadap Permendikbudristek Nomor 47 Tahun 2023 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan serta Permendikdasmen Nomor 21 Tahun 2025 tentang Standar Tenaga Kependidikan menegaskan bahwa tenaga kependidikan harus memiliki kompetensi yang memadai dan mampu mendukung penyelenggaraan pendidikan secara efektif, efisien, dan profesional.

Berdasarkan regulasi tersebut, tenaga administrasi sekolah memiliki posisi yang strategis dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan. Tenaga administrasi tidak hanya bertugas melaksanakan pekerjaan administratif, tetapi juga berperan dalam memastikan kelancaran sistem manajemen sekolah melalui pelayanan yang tertib, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan administrasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Secara teoritis, mutu layanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pengguna layanan. Fandy Tjiptono (2022) menjelaskan bahwa mutu layanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan profesional. Sementara itu, John Maleyeff (2022) menyatakan bahwa mutu layanan merupakan sistem pengelolaan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan melalui perbaikan proses secara berkelanjutan, pengukuran kinerja, dan peningkatan kepuasan pengguna layanan.

Dalam konteks pendidikan, mutu layanan administrasi tidak hanya diukur dari hasil pelayanan yang diberikan, tetapi juga dari proses pelayanan yang berlangsung. Pelayanan administrasi yang berkualitas ditandai oleh kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, kemudahan akses layanan, profesionalisme petugas, serta kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung efektivitas pelayanan. Semakin baik mutu layanan administrasi yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap lembaga pendidikan.

Perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi menuntut lembaga pendidikan untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi

dalam memberikan layanan. Upaya peningkatan mutu layanan administrasi tidak dapat dilakukan secara instan, melainkan memerlukan proses perbaikan yang berkelanjutan dan melibatkan seluruh unsur organisasi. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mewujudkan hal tersebut adalah strategi Kaizen.

Kaizen merupakan konsep manajemen yang berasal dari Jepang dan berarti perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Kaizen menekankan bahwa setiap proses kerja dapat diperbaiki secara terus-menerus melalui perubahan-perubahan kecil yang dilakukan secara konsisten. Menurut Shumpei Iwao (2022), Kaizen merupakan proses perbaikan berkelanjutan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mencakup budaya kerja, sistem organisasi, dan strategi manajemen yang mendukung peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Konsep ini menekankan pentingnya keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam proses perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Kaizen dalam penerapannya memiliki beberapa prinsip utama, yaitu berorientasi pada kepuasan pelanggan, melakukan perbaikan secara berkelanjutan, melibatkan seluruh anggota organisasi, mengambil keputusan berdasarkan data dan fakta, serta meningkatkan efisiensi proses kerja. Melalui prinsip-prinsip tersebut, Kaizen dapat menjadi salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah. Penerapan Kaizen memungkinkan tenaga administrasi untuk melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan yang telah berjalan, mengidentifikasi berbagai kendala yang ada, serta melakukan perbaikan secara terus-menerus agar kualitas layanan semakin meningkat.

Penerapan strategi Kaizen dalam layanan administrasi sekolah dapat dilakukan melalui berbagai upaya, seperti peningkatan kompetensi tenaga administrasi, penyederhanaan prosedur pelayanan, pemanfaatan teknologi digital, penguatan budaya kerja disiplin, serta pelaksanaan evaluasi layanan secara berkala. Dengan adanya perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus, pelayanan administrasi dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Meskipun pentingnya mutu layanan administrasi telah banyak disadari, pada kenyataannya masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelaksanaannya. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi di lembaga pendidikan masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan sumber

daya manusia, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi, kurangnya pelatihan bagi tenaga administrasi, serta belum optimalnya sistem evaluasi pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan administrasi belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengguna layanan secara optimal.

Fenomena serupa juga ditemukan di MAN 1 Kabupaten Cirebon. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa mutu layanan administrasi di madrasah tersebut secara umum telah berjalan dengan baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Beberapa tenaga administrasi masih belum optimal dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif kepada peserta didik maupun guru. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi juga belum sepenuhnya maksimal sehingga beberapa proses pelayanan masih dilakukan secara manual.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk melakukan perbaikan terhadap mutu layanan administrasi. Di era digital saat ini, kemampuan tenaga administrasi dalam memanfaatkan teknologi menjadi salah satu faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan administrasi masih dilakukan secara manual, maka proses pelayanan berpotensi menjadi kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lebih lama. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang mampu mendorong terciptanya perbaikan secara berkelanjutan agar mutu layanan administrasi dapat terus meningkat sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman.

Berdasarkan kajian terhadap berbagai penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian lebih banyak membahas mutu layanan pendidikan secara umum, kepemimpinan kepala sekolah, manajemen pendidikan, atau penerapan Kaizen dalam dunia industri dan organisasi bisnis. Penelitian yang secara khusus mengkaji penerapan strategi Kaizen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji penerapan strategi Kaizen dalam konteks madrasah yang menghadapi keterbatasan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi.

Keterbatasan penelitian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Kajian mengenai strategi Kaizen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah menjadi

penting karena dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana prinsip-prinsip perbaikan berkelanjutan diterapkan dalam konteks pendidikan Islam, khususnya pada layanan administrasi sekolah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen pendidikan serta kontribusi praktis bagi peningkatan mutu layanan administrasi di madrasah.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti memandang bahwa strategi Kaizen memiliki potensi untuk diterapkan sebagai salah satu pendekatan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kondisi mutu layanan administrasi, penerapan strategi Kaizen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan strategi Kaizen di MAN 1 Kabupaten Cirebon. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembangan mutu layanan administrasi di lingkungan madrasah secara berkelanjutan.

B. Identifikasi Masalah

Dengan melihat latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas identifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

- 1 Masih terdapat tenaga administrasi sekolah yang belum memberikan pelayanan secara optimal kepada warga sekolah, Kualitas pelayanan administrasi sekolah belum sepenuhnya memenuhi standar mutu layanan pendidikan.
- 2 Kompetensi sumber daya manusia (SDM) tenaga administrasi sekolah dalam penguasaan teknologi masih belum maksimal, Kurangnya kemampuan tenaga administrasi dalam memanfaatkan sistem administrasi berbasis digital.
- 3 Strategi peningkatan mutu layanan administrasi sekolah belum dilaksanakan secara optimal.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, fokus masalah pada penelitian ini adalah:

- 1 Strategi yang dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi.
- 2 Konsep strategi Kaizen dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah.
- 3 Faktor pendukung dan penghambat penerapan strategi Kaizen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon.

D. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang dan fokus penelitian yang telah dijabarkan diatas, maka adapun pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi mutu layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon ?
2. Bagaimana strategi Kaizen dapat meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon ?
3. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat strategi Kaizen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, penelitian ini bertujuan untuk:

- 1 Menggambarkan kondisi mutu layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon.
- 2 Gambaran strategi Kaizen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon.
- 3 Mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan strategi Kaizen dalam peningkatan mutu layanan administrasi di MAN 1 Kabupaten Cirebon

F. Manfaat Penelitian

1 Manfaat Teoritis

- a. Memperkaya Literatur Manajemen Administrasi Pendidikan Islam Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur manajemen administrasi di madrasah, yang selama ini masih terbatas dibandingkan dengan sekolah umum. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi empiris tentang praktik manajemen administrasi di madrasah yang menghadapi keterbatasan sumber daya.
- b. Mengisi Gap Penelitian tentang strategi Kaizen dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. Penelitian ini mengisi kekosongan literatur tentang strategi peningkatan mutu layanan administrasi di madrasah yang menghadapi keterbatasan signifikan (SDM, mutu layanan, dan teknologi). Sebagian besar penelitian terdahulu fokus pada sekolah dengan sumber daya memadai, sehingga temuan penelitian ini dapat memberikan perspektif alternatif tentang strategi adaptif dalam kondisi keterbatasan pengumpulan data

2 Manfaat Praktis

- a. Bagi MAN 1 Kabupaten Cirebon
 - 1) Rekomendasi Strategi yang Aplikatif Penelitian ini menghasilkan

rekomendasi strategi konkret dan aplikatif untuk meningkatkan mutu layanan administrasi, yang disesuaikan dengan kondisi riil dan sumber daya yang dimiliki madrasah.

- 2) Instrumen Evaluasi Mutu Layanan Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan instrumen evaluasi kepuasan layanan administrasi yang rutin dilakukan (*customer satisfaction survey*), sehingga madrasah dapat terus memantau dan meningkatkan mutu layanan.
 - 3) Bahan Perencanaan Strategis Temuan tentang faktor pendukung dan penghambat dapat menjadi input penting dalam penyusunan Rencana Strategis (Renstra) madrasah, khususnya terkait pengembangan sistem administrasi dan layanan.
- b. Bagi Tenaga Administrasi Madrasah
- 1) Panduan Peningkatan Kompetensi Hasil identifikasi kompetensi yang dibutuhkan dapat menjadi panduan bagi tenaga administrasi untuk mengembangkan diri melalui pelatihan atau pembelajaran mandiri.
 - 2) Validasi Praktik Terbaik (*Best Practice*) Strategi-strategi efektif yang teridentifikasi dalam penelitian ini dapat menjadi validasi bagi praktik yang sudah baik, sekaligus motivasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan
- 3 Bagi peneliti
- 1) Pengembangan kompetensi penelitian ini, penelliti mengembangkan kemampuan dalam merancang penelitian kualitatif, melakukan wawancara mendalam, observasi dan analisis data
 - 2) Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa dan dapat membantu meningkatkan kualitas penelitian di masa depan