

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Melalui pendidikan, individu memperoleh pengetahuan, keterampilan, serta nilai-nilai yang diperlukan untuk menghadapi berbagai tantangan kehidupan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas menjadi kebutuhan yang harus diwujudkan oleh setiap lembaga pendidikan agar mampu menghasilkan lulusan yang kompeten dan berkarakter.

Keberhasilan suatu lembaga pendidikan tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai unsur pendukung lainnya. Salah satu unsur yang memiliki kontribusi penting dalam penyelenggaraan pendidikan adalah tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan berperan dalam memberikan berbagai layanan administratif dan operasional yang mendukung kelancaran proses pendidikan di sekolah. Peran tersebut mencakup pengelolaan administrasi peserta didik, pengarsipan dokumen, pelayanan informasi, pengelolaan sarana dan prasarana, serta berbagai layanan lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan warga sekolah.

Di era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, masyarakat menuntut lembaga pendidikan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan profesional. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator yang dapat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga pendidikan. Pelayanan yang baik mampu menciptakan kepuasan bagi peserta didik, orang tua, maupun tenaga pendidik, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan berbagai hambatan dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan.

Kualitas pelayanan di lingkungan sekolah tidak terlepas dari kemampuan tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, diperlukan pengelolaan yang terencana dan sistematis melalui penerapan strategi manajemen yang tepat. Strategi manajemen berfungsi sebagai pedoman dalam mengarahkan, mengorganisasi, melaksanakan, dan mengevaluasi berbagai kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Dalam pelaksanaannya, tenaga kependidikan menghadapi berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Tantangan tersebut antara lain meningkatnya kebutuhan layanan administrasi, perkembangan sistem digital dalam pengelolaan data sekolah, tuntutan profesionalisme kerja, serta harapan masyarakat terhadap pelayanan yang semakin baik. Kondisi tersebut menuntut tenaga kependidikan untuk terus meningkatkan kompetensi dan kemampuan dalam memberikan layanan kepada seluruh warga sekolah.

MTs Negeri 3 Cirebon sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta didik, tenaga pendidik, orang tua, dan masyarakat. Dalam mendukung tercapainya tujuan tersebut, tenaga kependidikan memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan seluruh layanan administrasi dan operasional sekolah berjalan dengan baik. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan administrasi sekolah, tetapi juga mencakup penyediaan informasi, pengelolaan dokumen, serta dukungan terhadap berbagai program pendidikan yang dilaksanakan di madrasah.

Namun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung maupun hambatan yang dihadapi oleh tenaga kependidikan. Faktor seperti kompetensi sumber daya manusia, koordinasi kerja, pemanfaatan teknologi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta sistem pengawasan dan evaluasi menjadi aspek yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu,

diperlukan strategi manajemen yang tepat agar seluruh potensi yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan mutu pelayanan di sekolah.

Berdasarkan uraian tersebut, strategi manajemen tenaga kependidikan menjadi salah satu aspek penting yang perlu dikaji lebih mendalam. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi yang diterapkan oleh tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaannya di MTs Negeri 3 Cirebon. Atas dasar itulah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Manajemen Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MTs Negeri 3 Cirebon.”

B. Identifikasi Masalah

Melihat latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Belum optimalnya strategi manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 3 Cirebon.
2. Masih terdapat kendala yang dihadapi tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan warga sekolah.
3. Belum maksimalnya upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan di MTs Negeri 3 Cirebon.

C. Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya berfokus pada strategi manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 3 Cirebon, yang meliputi aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan.
2. Penelitian ini dibatasi pada pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan kepada warga sekolah, khususnya peserta didik, guru, dan

orang tua, serta tidak membahas secara mendalam pelayanan yang dilakukan oleh tenaga pendidik (guru) dalam proses pembelajaran.

3. Penelitian ini hanya mengkaji faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi pelaksanaan strategi manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 3 Cirebon.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 3 Cirebon?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat strategi manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 3 Cirebon?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan tenaga kependidikan dalam mengatasi hambatan dan meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 3 Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan strategi manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 3 Cirebon.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat strategi manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 3 Cirebon.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan tenaga kependidikan dalam mengatasi hambatan dan meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 3 Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya kajian keilmuan dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam, khususnya yang berkaitan dengan strategi manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga pendidikan. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji tema serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi MTs Negeri 3 Cirebon

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak madrasah dalam merumuskan serta mengembangkan strategi manajemen tenaga kependidikan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh warga sekolah.

b. Bagi Tenaga Kependidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman mengenai pentingnya penerapan strategi manajemen dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, sehingga dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan.

c. Bagi Kepala Madrasah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam melakukan pembinaan, pengawasan, serta pengembangan kompetensi tenaga kependidikan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan di madrasah.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan peneliti mengenai strategi manajemen tenaga kependidikan serta penerapannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga pendidikan.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan kajian dalam mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan manajemen tenaga kependidikan maupun peningkatan kualitas pelayanan di lembaga pendidikan.

