

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang yang masih memerlukan peningkatan di berbagai sektor untuk menunjang kemajuan negara. Pendidikan merupakan salah satu sektor yang mampu membuat suatu negara berkembang. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mampu mengembangkan potensi dirinya. Pendidikan sebagai usaha sadar sesungguhnya mempunyai cakupan kegiatan yang sangat luas, baik ditinjau dari segi struktural maupun fungsional, kesisteman maupun segi kategorisasi komponensialnya, serta rentangan bidang garapan pekerjaannya.¹

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat, dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Maka dari itu dalam proses pelaksanaan pendidikan diperlukan adanya pengaturan dalam segala hal yang efektif dan efisien. Hal ini perlu diperhatikan agar pendidikan dapat mencapai tujuan sesuai dengan kebutuhannya. Tujuan pendidikan tidak dapat dilepaskan dari tujuan hidup manusia, sebab pada hakektnya pendidikan merupakan alat untuk mencapai tujuan hidup manusia. Dimana tujuan tersebut mampu memberikan efek kehidupan yang baik.²

Di zaman sekarang pendidikan harus terus menerus melakukan adaptasi dan penyesuaian dengan gerak perkembangan ilmu pengetahuan modern dan inovasi teknologi maju. Pendidikan bertugas untuk menyiapkan peserta didik agar dapat mencapai peradaban yang maju melalui perwujudan suasana belajar yang kondusif, aktivitas pembelajaran yang menarik, serta proses pendidikan yang

¹ Ara Hidayat, Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan*, (Yogyakarta: Kaukaba, 2013), hal. 29

² Ibid.,

kreatif. Pendidikan juga menciptakan kemandirian baik pada individu maupun bangsa. Pendidikan yang menumbuhkan jiwa kemandirian menjadi sangat penting ketika dunia dihadapkan pada satu sistem tunggal yang digerakan oleh pasar bebas.

Bangsa Indonesia sulit bertahan jika tidak memiliki kemandirian karena hidupnya semakin tergantung pada bangsa-bangsa yang lebih kuat. Selain itu pendidikan harus menjadi bagian dari proses perubahan bangsa menuju masyarakat yang madani, yakni masyarakat yang demokratis, taat, hormat, melestarikan keseimbangan lingkungan, menjunjung tinggi hak asasi manusia, serta tunduk pada hukum dan perundang-undangan Dengan begitu pendidikan di Indonesia tidak akan mengalami yang namanya ketertinggalan dengan bangsa lain. Karena perubahan tersebut mampu membuat bangsa Indonesia bersaing dengan bangsa lain, dan mampu untuk mengikuti perkembangan zaman yang ada.³

Agar Lembaga pendidikan dapat terkelola dengan baik maka perlu adanya sebuah manajemen. Manajemen sendiri berasal dari kata *to manage* yang mempunyai arti mengatur atau mengelola. Pembahasan manajemen berkaitan dengan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Yang mana di dalamnya terdapat upaya dari anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, yang didukung oleh sumber-sumber lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.⁴

Banyak ahli memberikan pengertian tentang manajemen. Sebagaimana dikemukakan oleh beberapa penulis buku manajemen di antaranya yaitu Malayu S.P. Hasibuan dalam *Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Ia mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan tenaga dan profesionalitas orang lain. Definisi lain juga

³ Ibid., hal. 35.

⁴ Hikmat, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hal. 11.

dikemukakan oleh Mary Parker Follet, menurutnya manajemen merupakan suatu seni karena untuk melakukan suatu pekerjaan melalui orang lain dibutuhkan keterampilan khusus terutama keterampilan mengarahkan, memengaruhi, dan membina para anggota agar bisa melaksanakan keinginan pemimpin demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa ada 3 hal yang berkaitan dengan manajemen yaitu kerja sama, dilakukan oleh dua orang atau lebih, dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁵

Manajemen diterapkan di berbagai organisasi termasuk dalam lembaga pendidikan. Manajemen pendidikan merupakan suatu proses yang dilakukan secara terus menerus oleh organisasi pendidikan, melalui fungsionalisasi unsur-unsur manajemen tersebut. Dimana di dalamnya terdapat upaya saling memengaruhi, saling mengarahkan, dan saling mengawasi, sehingga seluruh aktivitas dan kinerja organisasi pendidikan dapat tercapai sesuai dengan tujuan. Manajemen pendidikan dapat diartikan sebagai pelayanan atau pengabdian terhadap dunia pendidikan. Karena pada dasarnya manajemen dikenakan pada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian dalam tugas penyelenggaraan pendidikan.⁶

Dalam manajemen, pendidikan selalu dituntut untuk terus dapat meningkatkan kualitas dari adanya penyelenggaraan, salah satunya yaitu dengan pengadaan administrasi di sekolah. Adanya administrasi di sekolah tentunya untuk meningkatkan mutu pendidikan atau yang biasa disebut dengan tata usaha sekolah. Tata Usaha adalah bagian penting dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Dengan demikian sekolah perlu meningkatkan kualitas administrasi karena keberadaannya sangat menunjang kualitas pendidikan serta kegiatan sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan.

⁵ Ibid., hal. 12.

⁶ Ibid., hal. 19-20.

Administrasi sekolah yang lebih sering disebut dengan tata usaha sekolah merupakan suatu kegiatan pengelolaan pendidikan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok secara sistematis untuk mencapai tujuan sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu ketatausahaan juga melakukan kegiatan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi sekolah untuk digunakan sebagai bahan keterangan informasi dalam pengambilan keputusan bagi pimpinan dan stakeholder. Pengertian tata usaha menurut pedoman pelayanan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan organisasi/sekolah. Ketatausahaan dapat diartikan sebagai tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan informasi dan penanganan informasi seperti penanganan surat-surat, pengarsipan, penyajian data, dan sebagainya.⁷

Peran tata usaha dibedakan menjadi tiga, yaitu pertama melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi, kedua menyediakan keterangan atau informasi bagi pimpinan organisasi untuk mengambil keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan ketiga adalah membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.⁸ Peran tata usaha dalam suatu lembaga pendidikan sangatlah penting, yaitu untuk mendukung keberhasilan kegiatan administrasi yang ada di sekolah. Administrasi sekolah sebagai sistem yang terhubung dengan suatu unit kerja yang didalamnya ada serangkaian proses dan kerjasama dari beberapa orang. Mereka mengkoordinasikan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan sekolah secara optimal, karena secara langsung tata usaha menangani pelayanan dari segi internal dan eksternal. Maka dari itu tata usaha harus selalu memberikan pelayanan yang baik, agar mampu mendorong kemajuan organisasi

⁷ Yudi Ekka Supriyadi, *Kontribusi Kemampuan Kerja dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Kepala Tata Usaha SMP Negeri di Kota Bandung*, (Bandung: Staf Pengajar UPI), hal. 2.

⁸ Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta CV, 2012), hal. 94

dan membantu mencapai tujuannya. Penerima layanan internal tata usaha terdiri dari warga sekolah yaitu guru, siswa dan pegawai. Sedangkan penerima layanan eksternal meliputi orang tua siswa, pemerintah, alumni, masyarakat, dan sebagainya.⁹

Tata usaha harus menciptakan pelayanan yang mampu bertanggung jawab kepada pelanggan terkait dengan kualitas yang dihasilkan. Tentunya lembaga pendidikan khususnya bagian administrasi perlu melakukan restorasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Tata usaha sekolah perlu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar dapat memenuhi kebutuhan, sehingga para pelanggan akan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan memudahkan lembaga pendidikan mencapai tujuannya. Dengan begitu tenaga administrasi atau tata usaha harus melaksanakan tugas dan tanggung jawab ketatausahaan sesuai dengan keahlian masing-masing.¹⁰

Tata usaha juga berkaitan dengan mutu yang mempunyai arti sebagai suatu kualitas yang dihasilkan mampu memberikan kepuasan terhadap penerima layanan. Ada beberapa faktor pendukung yang berpengaruh dalam mutu pendidikan yaitu adanya sumber daya manusia. Yang pertama yaitu penyelenggara layanan atau pegawai harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat, selain itu juga harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab terhadap pelanggan. Biasanya pegawai akan menjadi lebih berenergi ketika mereka memiliki kesempatan untuk memberikan layanan yang bermutu.¹¹ Selain pegawai, pelanggan juga termasuk ke dalam sumber daya manusia yang mempengaruhi mutu pendidikan. Tom Petters dalam *Thriving On Chaos* menyatakan tentang peran penting seorang pelanggan dalam menentukan mutu, karena mereka sebagai penerima layanan yang dapat merasakan hasil produk

⁹ Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 45.

¹⁰ Ibid., hal. 44.

¹¹ Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), hal. 57.

atau jasa yang diberikan, sehingga mereka merupakan salah satu faktor yang mensukseskan produk atau jasa tersebut.¹²

Pertumbuhan dan perkembangan sebuah institusi bersumber dari kesesuaian layanan institusi dengan kebutuhan pelanggan. Pelanggan selalu ingin menerima informasi yang cukup bahkan lebih tentang layanan yang diterima. Untuk itu diperlukan fasilitas yang mampu memberikan kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian pelayanan dan diperlukan juga manajemen tenaga administrasi sekolah atau pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan. Dengan demikian, layanan yang dilaksanakan bisa terarah dan terus mengalami peningkatan, sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai.¹³

Manajemen tata usaha sekolah yang baik ialah yang menggunakan konsep manajemen seperti memiliki perencanaan, dimana dalam perencanaan sekolah sudah mengetahui jelas tujuan yang ingin dicapai, bagaimana menjalankannya dan siapa saja yang akan bertugas. Selain itu diperlukan mengetahui prosedur pelaksanaan, sehingga apa yang telah di rencanakan dapat dilaksanakan dengan baik. Yang terakhir juga perlu pengadaan evaluasi untuk melihat bagaimana progres pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melihat apa yang telah tercapai dan apa yang perlu dibenahi agar kedepannya dapat lebih ditingkatkan lagi. Dengan menjalankan fungsi manajemen maka tugas tata usaha akan lebih terarah dan pencapaian tujuan akan lebih mudah tercapai.

Menurut Richlah Faizah bahwa penelitian yang dilaksanakan di MAN 1 Malang memiliki program unggulan yang menunjang kegiatan tata usaha sekolah yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Adanya PTSP mendukung tata usaha dalam layanan akademik siswa, mempermudah koordinasi antara pimpinan dengan para karyawan, serta dapat mempercepat layanan administrasi yang ada di MAN 1 Malang.¹⁴ Menurut Mika Hariyani bahwa penelitian yang

¹² Ibid., hal. 56.

¹³ Ibid., hal. 82.

¹⁴ Richlah Faizah, *Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang*, (Malang: Skripsi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Ibrahim Malang, 2021)

dilaksanakan di SMK Negeri 2 Sewon terdapat kendala dalam pelayanan ketatausahaan peserta didik meliputi, ruang tata usaha belum representatif, jumlah pegawai tata usaha sekolah belum memadai, mobilitas kerja kepala sekolah yang tinggi, serta kesadaran petugas tata usaha sekolah terhadap tugas dan tanggung jawabnya masih rendah.¹⁵ Sedangkan menurut Ayu Agustina bahwa penelitian yang dilaksanakan di MTs Negeri Cot Gue Aceh Besar menunjukkan pegawai tata usaha yang mempunyai kinerja baik dalam memberikan layanan, misalnya mengerjakan tugas dan permintaan sesuai dengan apa yang diperintahkan. Selain itu terdapat kendala yang dihadapi pada dalam memberikan layanan, seperti kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi konsumen.¹⁶

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan dengan wawancara kepada kepala tata usaha di MTs Al Azhar Alian Kebumen, menunjukkan bahwa jumlah sumber daya manusia yang bertugas memberikan layanan administrasi yaitu terdiri dari 3 orang pegawai dan 1 kepala tata usaha. Setiap pegawai mempunyai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Jumlah yang membutuhkan layanan ketatausahaan terdiri dari 237 siswa dan 19 Guru.¹⁷ Hal ini menunjukkan bahwa rasio yang ada tidak berjalan seimbang karena terlalu banyak yang membutuhkan pelayanan dibandingkan yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu penulis tertarik meneliti proses manajemen layanan ketatausahaan di MTs Al Azhar Alian Kebumen. Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai manajemen tata usaha sekolah meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh pegawai tata usaha di MTs Al Azhar Alian Kebumen. Maka dari itu penulis mengangkat

¹⁵ Mika Hariyani, *Pelayanan Ketatausahaan Peserta didik pada Penyelenggaraan Pendidikan di SMK Negeri 2 Sewon*, (Yogyakarta: Skripsi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta, 2014)

¹⁶ Ayu Agustina, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di MTs Negeri COT Gue Aceh Besar*, (Aceh: Skripsi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2017)

¹⁷ Wawancara dengan Umroni selaku Kepala Tata Usaha di MTs Al Azhar Alian Kebumen pada tanggal 24 Januari 2023

“Manajemen Layanan Ketatausahaan di MTs Al Azhar Alian Kebumen” sebagai judul penelitian.

B. Pembatasan masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian yang dilaksanakan nantinya lebih mendalam, terfokus dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Maka penulis memfokuskan penelitiannya pada perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan ketatausahaan di MTs Al Azhar Alian Kebumen. Karena adanya keterbatasan waktu dalam penelitian, maka fungsi manajemen seperti pengorganisasian dan pengawasan tidak penulis gunakan dalam penelitian ini. Sehingga penulis memilih untuk menggunakan istilah evaluasi.

C. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, ada beberapa rumusan masalah yang di identifikasikan yaitu :

1. Bagaimana perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan layanan ketatausahaan di MTs Al Azhar Alian Kebumen?

D. Penegasan Istilah

Untuk memberikan gambaran dan menghindari kesalahan penafsiran maupun persepsi dalam memahami judul skripsi, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah-istilah yang terkandung dalam judul tersebut yaitu:

1. Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang mempunyai arti mengatur atau mengelola. Pembahasan manajemen berkaitan dengan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian yang di dalamnya terdapat upaya dari anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, yang didukung oleh sumber-sumber lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan

tertentu.¹⁸ Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

2. Layanan

Layanan adalah suatu aktivitas yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pegawai dengan pelanggan, yang bertujuan untuk membantu memberikan pemenuhan kebutuhan kepada pelanggan. Layanan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan itu sendiri. Maka dari itu penyelenggara layanan harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal. Karena output yang dihasilkan dari penyelenggara layanan akan mencerminkan kualitas suatu lembaga.¹⁹ Layanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan layanan ketatausahaan.

3. Tata Usaha

Tata usaha merupakan segenap rangkaian kegiatan seperti menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan atau data keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan salah satu unsur dari administrasi. Tata usaha memiliki peran penting terhadap organisasinya, termasuk lembaga pendidikan. Tata usaha sekolah adalah sebuah rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai tugas melayani, membantu, dan memenuhi atau menyediakan segala kebutuhan dalam sekolah secara sistematis dan teratur untuk mencapai tujuan kelembagaan.²⁰ Tata usaha yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terkait dengan pelayanan akademik siswa.

E. Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat beberapa tujuan yaitu:

¹⁸ Hikmat, Loc. Cit.

¹⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, *Mengenal Arti Layanan*, (Dkses pada tanggal 12 Februari 2023)

²⁰ Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), hal. 94.

1. Untuk mengetahui terkait perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan layanan ketatausahaan di MTs Al Azhar Alian Kebumen.

F. Kegunaan penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat mendalam dan komprehensif tentang manajemen layanan ketatausahaan di MTs Al Azhar Alian Kebumen. Idealnya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi beberapa kepentingan diantaranya yaitu:

1. Kegunaan secara teoritis. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan menjadi kontribusi positif dalam peningkatan kualitas layanan ketatausahaan pada dunia pendidikan.
2. Kegunaan secara praktis
 - a. Bagi penulis, dapat dijadikan sebagai pembelajaran dalam melatih kemampuan penulisan karya ilmiah dan dapat memperluas wawasan serta pengalaman dalam dunia pendidikan
 - b. Bagi sekolah, dapat menjadi referensi perbaikan dalam meningkatkan manajemen layanan ketatausahaan di Mts Al Azhar Alian Kebumen
 - c. Bagi peneliti lain, dapat menjadi bahan referensi untuk penulisan karya ilmiah lainnya.