

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah para siswa, atau mahasiswa. Di samping itu masih banyak lagi pelanggan yang lain. Apabila produsen tidak mampu meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini jasa pendidikan, disebabkan karena mutu yang kurang disenangi oleh pelanggan, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, pelayanan yang kurang baik, maka produk yang ditawarkan tidak akan laku, akibatnya sekolah akan mundur, juga berimbas pada berkurangnya peminat, dan pada akhirnya sekolah/lembaga tersebut akan di tutup.

Dalam memberikan layanan kepada pelanggan tentunya bukan hanya pelayanan yang biasa agar mereka bisa puas, tentunya memerlukan pelayanan yang berkualitas, seperti memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dengan cara cepat, tepat dan memuaskan. Setiap sekolah diharapkan memberikan layanan jasa prima dan optimal seperti yang diharapkan oleh pelanggan pendidikan. Dalam kondisi seperti itu sekolah seharusnya memikirkan untuk membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan dan mengenal siapa yang menjadi pelanggannya, supaya apa yang menjadi harapan pelanggan, bias terpenuhi. Perlu diketahui bahwa kualitas merupakan tolak ukur yang dicari oleh para pelanggan.

Tenaga administrasi pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan dan yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah untuk mencapai tujuan organisasi yaitu sekolah yang bermutu.

Dalam konteks pendidikan, mutu mencakup input, proses, dan output pendidikan. Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses yang inputnya yaitu struktur organisasi sekolah, peraturan perundang undangan, visi, misi, tujuan dan

sasaran yang ingin di capai. Oleh karena itu tinggi rendahnya mutu input dapat diukur dari tingkat kesiapan input.¹

Manajemen peningkatan mutu administrasi sekolah adalah bentuk penyelenggaraan administrasi dalam pendidikan yang tertib dan teratur, untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan pendidikan bagi kepala sekolah, wakil kepala sekolah, bendahara sekolah, guru, kepala tata usaha dan staf tata usaha. Peningkatan kemampuan dalam administrasi tersebut akan berakibat positif, yaitu makin meningkatnya efisiensi, mutu dan perluasan pada kinerja di dunia pendidikan tersebut.

Data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan di MAN 1 Deli Serdang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan mengenai pembagian tugas dan tanggung jawab yang kurang jelas pada setiap tenaga administrasi sekolah. Belum terdapat uraian tugas dan tanggung jawab secara jelas dan rinci yang dijadikan sebagai pedoman bagi setiap tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas administrasi. Kendala utama dalam usaha meningkatkan mutu administrasi sekolah adalah belum adanya manajemen pengelola administrasi sekolah yang baik dan benar.

Tenaga administrasi pendidikan memiliki peranan yang besar dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang berjudul Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta menunjukkan bahwa terdapat 3 sub bagian tenaga administrasi, yaitu: bagian pendidikan & pengajaran, keuangan & kepegawaian, dan umum. Program kegiatan untuk para tenaga administrasi sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dapat terlihat dari kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan system pembayaran SPP dengan *online* yang sudah diterapkan sejak 2006, program SIMAK memudahkan para guru menginput nilai secara *online*. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari hari di sekolah masih berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan. Strategi yang dapat dilakukan agar mutu layanan administrasi di

¹Afifah Thaiyibah dan Syafaruddin, *Jurnal Tadbir: Kebijakan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan* di Man 3 Medan, (Vol.2 No.2 Juli Desember 2016) hal. 83

sekolah dapat meningkat dengan baik. *Pertama*, kepala tenaga administrasi agar menambahkan jumlah tenaga administrasi sehingga layanan administrasi dapat selalu ditangani dengan cepat. *Kedua*, para tenaga administrasi agar melaksanakan tugas serta melakukan penyimpanan arsip dengan optimal².

Peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan di MAN 1 Deli Serdang merupakan tugas dan tanggungjawab semua pengelola administrasi sekolah yang ada di sekolah tersebut. Penyelenggaraan sekolah akan berjalan lancar jika didukung oleh administrasi yang efektif dan efisien.

Keberhasilan pendidikan di sekolah sangat ditentukan oleh keberhasilan pihak pengelola administrasi sekolah (kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, bendahara sekolah, kepala tata usaha dan staf tata usaha) dalam mengelola administrasi di sekolah. Disini kepala madrasah sebagai pemimpin bertugas untuk membuat kebijakan yang tepat. Kepala madrasah sebagai tulang punggung mutu pendidikan dituntut untuk bertindak sebagai pembangkit semangat, mendorong, merintis dan memantapkan serta sekaligus sebagai administrator. Dengan perkataan lain bahwa kepala madrasah adalah pengambil kebijakan, penentu arah tujuan sekolah, dan menjadi salah satu penggerak pelaksanaan manajemen pendidikan yang berkualitas. Karena tanpa layanan administrasi yang bermutu tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Jadi berkualitas atau tidaknya suatu mutu di sekolah akan tampak pada peran kepala madrasah dalam meningkatkan mutu. Pengawasan yang benar dan objektif menjadi kunci berkualitasnya program dan kegiatan sekolah. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang Kebijakan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 1 Deli Serdang.

B. Fokus Masalah Penelitian

²Rizka Zayyana, (2016), *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Dari latar belakang di atas maka yang menjadi fokus permasalahan pada penelitian ini tentang bagaimana kebijakan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang ?

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang dan fokus masalah penelitian di atas, maka dapat dikemukakan beberapa permasalahan penelitian berikut ini:

1. Bagaimana mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang?
2. Bagaimana kebijakan Kepala Madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang ?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui kebijakan Kepala Madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk kajian secara tertulis maupun praktis serta dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut dalam meningkatkan pelayanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang.

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut oleh para peneliti dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai Kebijakan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 1 Deli Serdang.

2. Secara Praktis

Manfaat penelitian ini secara Praktis adalah:

a. Bagi Yayasan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan pertimbangan untuk yayasan untuk mengetahui pelayanan administrasi dengan baik.

b. Bagi Sekolah

Manfaat dari penelitian ini dapat mengetahui langsung bagaimana Kebijakan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 1 Deli Serdang.

c. Kepala Madrasah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan kepada kepala madrasah untuk tetap mengontrol pelayanan administrasi di sekolah karena kepala madrasah merupakan puncak pimpinan tertinggi di Sekolah.

d. Tenaga Administrasi

Sebagai rujukan agar tenaga administrasi dapat memberikan pelayanan administrasi yang baik.