

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan sebuah proses pencerdasan kehidupan bangsa yang sekaligus menjadi sarana untuk membangun manusia Indonesia seutuhnya, pendidikan menjadi investasi utama untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, meningkatkan kualitas manusia dalam membentuk watak bangsa menjadi masyarakat yang maju, adil, makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, yang memungkinkan warganya mengembangkan diri sebagai manusia seutuhnya. Selaras dengan fungsi pendidikan nasional yang tercantum dalam UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional BAB II pasal III yang berbunyi:

Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa dan bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.<sup>1</sup>

Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang sesuai, karena pendidikan menjadi program utama dalam pembangunan nasional. Dalam rangka mewujudkan pencapaian tujuan Pendidikan Nasional. Seluruh manajemen komponen pendidikan harus senantiasa berorientasi pada pencapaian mutu.

---

<sup>1</sup>Departemen Agama RI, *UU dan Peraturan Pemerintah RI tentang Pendidikan*, (Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Islam, 2006), h. 8-9.

Dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan nasional, pada tanggal 25 September 2009 yang lalu, pemerintah melalui Mendiknas telah menerbitkan Permendiknas No. 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan. Dalam peraturan ini disebutkan bahwa “Penjaminan mutu pendidikan adalah kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, Pemerintah, dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan”. Tujuan akhir penjaminan mutu pendidikan adalah tingginya kecerdasan kehidupan manusia dan bangsa sebagaimana dicita-citakan oleh Pembukaan Undang-Undang Dasar negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dicapai melalui penerapan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.

Sedangkan tujuan antara yang hendak dicapai melalui sistem penjaminan mutu pendidikan ini adalah adalah terbangunnya Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.

Semua program dan kegiatan pendidikan serta pembelajaran di lembaga pendidikan pada hakikatnya harus bisa di arahkan pada pencapaian mutu. Walau hingga sekarang ini, persoalan mutu masih menjadi pembahasan ditataran idealisme, belum menjadi realitas dalam lembaga pendidikan, sehingga mutu pendidikan ini benar-benar misterius. Maka perlu dikerahkan semua pikiran, tenaga, dan strategi untuk bisa mewujudkan mutu tersebut dalam lembaga pendidikan.<sup>2</sup> Permasalahan mutu di dalam lembaga pendidikan merupakan permasalahan yang paling serius dan paling kompleks. Rata-rata, lembaga

---

<sup>2</sup> Qomar, Mujamil., *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga), h. 203-204

pendidikan belum ada yang berhasil merealisasikan mutu pendidikannya. Mutu pendidikan itu tertuju pada mutu lulusan dan merupakan sesuatu yang mustahil, sekolah akan dapat menghasilkan lulusan yang bermutu, jika tidak melalui proses pendidikan yang bermutu pula. Proses pendidikan yang bermutu mustahil akan didapat jika tidak didukung oleh faktor-faktor penunjang proses pendidikan yang bermutu pula. Proses pendidikan yang bermutu adalah proses pendidikan yang didukung oleh personalia, seperti administrator, guru, konselor, dan tata usaha yang bermutu dan profesional. Oleh karena itu, disinilah perlunya gerakan mutu untuk lembaga pendidikan agar semua lembaga pendidikan sekarang ini mampu dan bisa menerapkan konsep manajemen mutu terpadu di dalam lembaga pendidikan masing-masing.

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.

Ketatausahaan sekolah adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara

sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.<sup>3</sup> Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua lembaga menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan, yang mempengaruhi pelayanan yang baik, pertama adalah faktor manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Di samping itu, karyawan juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang

---

<sup>3</sup> Ma'mur Asmani Jamal, *Administrasi Pendidikan*, (Jogjakarta: DivaPress, 2011), h.19

berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.<sup>4</sup>

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, bisa terpenuhi. Perlu diketahui bahwa kualitas merupakan tolak ukur yang dicari oleh para pelanggan.

Dengan pernyataan dari pengguna jasa (siswa) tentunya jangan hanya dijadikan sebuah wacana saja. Karena pelanggan yang merasakan hal tersebut. Namun ini sulit untuk di buktikan oleh lembaga. Hal ini dikarenakan tidak adanya data dari keluhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga. Dengan adanya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan tentunya perlu ditanggapi oleh lembaga, oleh karena itu diperlukan data yang signifikan untuk membuktikan keluhan pelanggan yang diberikan kepada pihak sekolah. Berpijak dari hal tersebut, maka sangatlah perlu untuk diberikan kualitas layanan kepada pelanggan. Kualitas menurut Feigenbaum dalam bukunya Nasution, yang berjudul *Total Service Management*, menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Etika Costomer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), h. 33.

pelanggan sepenuhnya (*Full Customer Satisfaction*). Jadi, suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan.<sup>5</sup>

Perhatian lembaga pendidikan tidak lagi hanya terbatas pada produk (jasa) melainkan juga kualitas jasa yang di berikan kepada pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Lembaga pendidikan harus mampu memahami perilaku dari para pelanggan, karena pelanggan mempunyai sikap dan preferensi yang berbeda terhadap obyek. Selain itu pelanggan juga berasal dari beberapa segmen, sehingga apa yang diinginkanya juga berbeda, selanjutnya juga diperlukan beberapa cara agar pelanggan pendidikan tetap bertahan dan setia terhadap lembaga pendidikan.

Kualitas layanan internal akan mendorong terwujudnya kepuasan pelanggan internal dan menumbuhkan rasa memiliki diantara mereka. Kualitas layanan internal tercermin dalam lingkungan internal yang kondusif, yaitu pelibatan dan pemberdayaan guru, pendelegasian wewenang, saling percaya, komunikasi yang efektif, *human reward*, dan sebagainya. Untuk mewujudkan pelayanan, sekolah harus melakukan pembenahan di setiap aspek, tapi dalam melakukan pembenahan, sekolah harus memperhatikan komponen-komponen yang terkait dalam internal sekolah. Komponen itu meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, finansial, sarana prasarana, informasi,

---

<sup>5</sup> Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 119

kurikulum, dan humas. Sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi; supplier, input, proses, output dan customer. Ditinjau dari definisi pelayanan yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini sekolah harus dapat memberikan layanan yang prima kepada siswa sebagai pelanggan sehingga terjadi interaksi langsung.<sup>6</sup>

Beranjak dari latar belakang diatas, maka penyusun tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul : Mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin.

### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi topik permasalahan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin?

### **C. Tujuan penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang diteliti, Tujuan utama yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin

### **D. Kegunaan penelitian**

---

<sup>6</sup> Alma Buchari, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*,(Bandung: CV. Alfabeta, 2003), h.44.

Penelitian ini memiliki manfaat diantaranya:

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan yang berkenaan dengan mutu pelayanan administrasi, dimulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga faktor-faktor pengaruh.

2. Kegunaan praktis

Peneliti mendapatkan pengalaman yang mendalam mengenai cara meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi yang positif berupa meningkatnya mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin
- b. Dijadikan sebagai bahan masukan dan saran bagi semua pihak terutama pihak sekolah itu sendiri.
- c. Hasil dari penelitian ini dapat menambah perbendaharaan pengetahuan penulis dan memperkaya bahan perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

**E. Definisi operasional**

Agar diperoleh kejelasan dan untuk menghindari perbedaan persepsi antara penulis dengan pembaca dalam menafsirkan permasalahan penelitian maka perlu dijelaskan beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini dengan pengertian sebagai berikut:

Dalam kamus besar bahasa indonesia, mutu adalah suatu nilai atau keadaan.<sup>7</sup> Kata “mutu” berasal dari bahasa Inggris, “Quality” yang berarti kualitas.<sup>8</sup> Dengan hal ini, mutu berarti merupakan sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri. Sesuai keberadannya, mutu dipandang sebagai nilai tertinggi dari suatu produk atau jasa.

1. Menurut kamus besar bahasa indonesia Mutu adalah baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat misalnya kepandaian, kecerdasan dan sebagainya<sup>9</sup>. Menurut Juran, mutu produk ialah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Menurut crosby, mutu ialah conformance to requirement, yang sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan.<sup>10</sup> Secara umum mutu atau kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat.<sup>11</sup> Mutu dalam dunia pendidikan telah ditetapkan oleh pemerintah melalui UU standar nasional pendidikan. Adapun mutu yang dimaksud oleh peneliti adalah gambaran secara umum kegiatan/proses yang dapat memuaskan semua pihak sesuai berdasarkan aturan yang telah ditetapkan dengan memerhatikan standar nasional pendidikan. mutu atau kualitas adalah derajat atau tingkat keunggulan

---

<sup>7</sup> Kamisa, *kamus lengkap bahasa indonesia*, (Surabaya: Kartika, 1997), h. 372

<sup>8</sup> John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1967), h.87

<sup>9</sup> Departemen pendidikan nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 2001, hal 768

<sup>10</sup> Hadis, Abdul dan B, Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Penerbit Alfa Beta, 2010 h.2

<sup>11</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Konsep Dasar*, (Jakarta : Ditjen Pendidikan Dasar Dan Menengah, Dittjen SLTP. 2002) H.7

suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa, adapun kualitas disini ialah hubungan dengan masalah-masalah yang dititik beratkan pada perbaikan mutu sekolah.

2. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.
3. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi dari administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat di dalam suatu organisasi. Jadi barangsiapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi.<sup>12</sup>

Jadi yang dimaksud dengan judul diatas adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui Mutu Pelayanan Administrasi apa yang dilakukan pihak Kepala Sekolah, personalia sekolah, seperti administrator, dan tata usaha di SMPN 20 Banjarmasin.

## **F. Sistematika Penelitian**

---

<sup>12</sup> Prajudi Atmosudirdjo, *Administrasi dan Management Umum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982) h. 39-40

Untuk mempermudah pemahaman gambaran awal tentang penelitian ini, maka peneliti menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan memuat tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Alasan Memilih Judul, Manfaat Penelitian, Definisi Operasional, dan Sistematika Penulisan.
2. Bab II Landasan Teori memuat mutu dalam dunia pendidikan, pengertian mutu, prinsip-prinsip peningkatan mutu pendidikan, ciri-ciri sekolah yang bermutu, karakteristik mutu, pengertian pelayanan, dan pengertian administrasi.
3. Bab III Metode Penelitian memuat jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, matriks variabel penelitian, serta prosedur penelitian.
4. Bab IV berisikan laporan dari hasil penelitian yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, analisis data.
5. Bab V berisikan penutup yang meliputi simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.
6. Daftar Pustaka.

