

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2003, pendidikan adalah tindakan yang disengaja dan terencana untuk menciptakan lingkungan dan proses belajar yang memungkinkan peserta didik secara aktif mengembangkan potensi mereka dalam berbagai aspek seperti agama, spiritualitas, pengendalian diri, kepribadian, dan kecerdasan, serta karakter dan keterampilan yang dibutuhkan oleh diri mereka, masyarakat, bangsa, dan negara.¹

Pendidikan merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan tujuan utama memanusiaikan, membentuk kedewasaan, mengubah perilaku, dan meningkatkan potensi individu. Untuk mencapai tujuan pendidikan nasional ini, berbagai pemangku kepentingan perlu berperan aktif, dan oleh karena itu, bidang pendidikan membutuhkan perhatian, pengolahan, dan prioritas yang diberikan oleh negara, keluarga, masyarakat, dan penyelenggara pendidikan.² Sekolah merupakan salah satu upaya dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia dengan memberikan layanan pendidikan terbaik seperti komponen sekolah yaitu, bidang akademik, bidang kesiswaan, bidang humas dan lain sebagainya. Pendidikan salah satu cara strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan modal utama pembangunan suatu bangsa. Hal tersebut dapat mengakibatkan

¹ UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

² Rosnalia, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Manajemen Ekstrakurikuler di SMAN 1 Kuta Panjang Gayo Lues*, Skripsi. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh, 1.

kemajuan, kesejahteraan, dan pembangunan bangsa untuk meningkatkan kualitas mutu layanan pendidikan³.

Pelayanan pendidikan adalah rangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh lembaga pendidikan, seperti sekolah atau universitas, untuk memberikan dukungan, bimbingan, pembinaan, dan pelayanan kepada siswa dalam memfasilitasi proses Pendidikan. Pelayanan pendidikan juga dapat mencakup berbagai jenis layanan, seperti penempatan siswa, pengolahan data tata tertib sekolah, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur, dan layanan administrasi lainnya yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan siswa. Tujuan utama dari pelayanan pendidikan adalah untuk memberikan pengalaman pembelajaran yang efektif dan membantu siswa mencapai potensi penuh mereka.⁴

Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa, tingkat kepuasan siswa adalah faktor yang penting dalam sebuah pelayanan yang diberikan kepada siswa, terutama pelayanan administrasi yang ada di sekolah.⁵ Dalam administrasi kesiswaan, pelaksanaan tugasnya berkaitan dengan pencatatan data siswa, pencatatan rapor, pembuatan surat untuk panggilan orang tua, penerimaan siswa baru, bantuan untuk siswa, pembuatan data peserta ujian rekomendasi siswa ke perguruan tinggi.⁶

³ Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kemendikbud, *Panduan Aplikasi Dapodikdasmen*, 2020, 3.

⁴Ratminto dan Arik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta. Pustaka Pelajar, 2012), 2.

⁵ Oteng Sutisna, *Administrasi pendidikan: dasar teoretis untuk praktek profesional* (Bandung: Angkasa, 1989), 65.

⁶ Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 12.

Dalam tahap empiris yaitu melakukan observasi awal terdapat sebuah permasalahan ialah rendahnya mutu layanan dalam bidang administrasi adalah kurangnya sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan layanan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur, padahal tugas tenaga administrasi adalah melayani pelanggan (siswa, guru, orang tua, dan yang lain sebagainya). Sumber daya manusia yang rendah terdiri dari jumlah staf administrasi kesiswaan 2 (dua) orang sedangkan jumlah siswa 44 dari kelas VII-IX dan jumlah dalam satu kelas 11-20 siswa/i yang dimiliki MTs Muhammadiyah 1 Banjarmasin menjadikan mutu layanan disekolah kurang atau belum merasa puas terhadap layanan administrasi kesiswaan salah satunya ialah kegiatan pelayanan penerimaan siswa baru yang di berikan. Penambahan sumber daya manusia (SDM) terkendala dengan gaji honorer yang belum jelas untuk sekolah standar swasta seperti di MTs Muhammadiyah 1 Banjarmasin.

Peraturan menteri pendidikan nasional Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah pasal 1 standar tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Pelaksana urusan administrasi kesiswaan berpendidikan minimal lulusan D3 atau sederajat dan dapat di angkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) sub kompetensi pelaksana yaitu membantu kegiatan penerimaan peserta didik, membantu kegiatan masa orientasi, membantu mengatur rasio peserta didik per kelas, mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik, membuat data statistik peserta didik, menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala, mendokumentasikan program kerja

kesiswaan, mendokumentasikan program pengembangan diri, membuat layanan sistem infoemasi dan laporan administrasi kesiswaan, dan memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan.⁷

Hal ini juga dijelaskan sesuai firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Al Baqarah ayat 267 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيطَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Penafsiran dari Ibn Abbas r.a yaitu bahwa Allah mewajibkan kepada mereka zakat pada harta mereka yang diambil dari orang-orang kaya lalu diserahkan kepada fakir miskin di antara mereka. (Riwayat Muttafaq'alaih)

Dari ayat dan isi artinya di atas juga dapat dipahami bahwa dalam memberikan pelayanan hendaklah memberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi atau lembaga terutama lembaga pendidikan. Karena dalam sebuah lembaga pendidikan yang paling diutamakan adalah bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada stakeholder terutama siswa, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka siswa akan merasa puas atas pelayanan tersebut.

Secara teoritis menurut Sutrisno, sumber daya manusia berkualitas tinggi adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif, generatif, dan inovatif. Sumber daya manusia diartikan

⁷ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008

sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia yang dapat di dayagunakan oleh organisasi atau instansi.⁸

Sumber daya manusia yang sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan sekolah adalah tenaga administrasi sekolah yang bertugas memberikan layanan administrasi sekolah yang berfokus pada kepuasan siswa/i guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah yaitu salah satu komponen administrasi pada penelitian ini yaitu administrasi siswa.

Kepuasan siswa adalah suatu kondisi yang dirasakan siswa setelah mendapat pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan, sehingga siswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima.

Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan layanan di MTs Muhammadiyah 1 Banjarmasin yaitu menjalankan dan menambah tenaga administrasi termasuk sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan standar nasional, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah mempunyai program layanan sekolah yang terdiri dari dua jenis, yaitu: layanan pokok dan layanan bantu. Yang berhubungan dengan layanan pokok kepala sekolah dibantu oleh empat sumber daya anggota, di antaranya adalah sumber daya anggota pelayanan pengajaran, sumber daya anggota pelayanan administrasi, sumber daya anggota pelayanan fasilitas sekolah, dan sumber daya anggota pelayanan murid (siswa).

⁸ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2009), 46.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dari itu alasan penulis sangat tertarik untuk mengetahui dan meneliti hal-hal yang berkenaan dengan masalah pelayanan administrasi kesiswaan terkhususnya permasalahan kurangnya sumber daya manusia atau staf tata usaha yang menjadikan kurang dari segi pelayanan penuh terhadap kepuasan siswa maupun orang tua siswa beserta ingin mencari solusi permasalahan tersebut di MTs Muhammadiyah 1 Banjarmasin. Untuk mengetahui hal tersebut, penulis melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai Pelayanan Administrasi Kesiswaan di MTs Muhammadiyah 1 Banjarmasin.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahan dalam pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul penulisan. Sesuai dengan judul penulisan yaitu “Pelayanan Administrasi Kesiswaan di MTs Muhammadiyah 1 Banjarmasin”, maka definisi operasional yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Pelayanan adalah suatu proses interaksi antara pelanggan dan instansi pendidikan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah siswa/i dan orang tua siswa/i. Pelayanan dapat berupa aktivitas atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan dan instansi pendidikan untuk memuaskan kebutuhan siswa/i atau menyelesaikan masalah orang tua siswa/i⁹.

⁹ Ririn Tri Ratnasari dkk, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bogor: Ghlmia Indonesia, 2016) 103-104.

2. Administrasi kesiswaan adalah sebuah proses yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengatur segala aspek yang berkaitan dengan kegiatan kesiswaan di sekolah. Administrasi kesiswaan meliputi kegiatan-kegiatan seperti pendaftaran dan penerimaan siswa baru, bantuan untuk siswa, pencatatan rapor, pengelolaan keuangan kesiswaan, pengelolaan data siswa, serta bantuan untuk siswa yang kurang mampu.¹⁰
3. Siswa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) siswa merupakan murid atau pelajar yang berada pada tingkatan pendidikan sekolah dasar dan menengah.¹¹ Dalam hal ini adalah siswa MTs Muhammadiyah 1 Banjarmasin.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini rumusan masalahnya yaitu:

1. Pelayanan Administrasi Kesiswaan di MTs Muhammadiyah 1 Banjarmasin
2. Kendala dalam pelayanan administrasi kesiswaan di MTs Muhammadiyah 1 Banjarmasin.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah suatu hal yang ingin dituju dan dicapai dalam sebuah penelitian. Adapun tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah : Mengetahui pelayanan administrasi kesiswaan terhadap siswa di MTs Muhammadiyah 1 Banjarmasin dan kendala dalam menjalankan pelayanan administrasi kesiswaan.

¹⁰ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2009). 163.

¹¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. II (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), 763.

E. Signifikasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai berikut:

1. Segi Teoritis
 - a. Dapat memahami pelayanan administrasi kesiswaan di MTs Muhammadiyah 1 Banjarmasin
 - b. Dapat mengetahui kendala dan jenis layanan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi
2. Segi Praktis
 - a. Bagi Lembaga, agar memberikan kontribusi dan saran yang membangun, yang digunakan untuk acuan dan evaluasi bagi lembaga sekolah yang terkait.
 - b. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan penulis dalam memahami strategi kepemimpinan kepala sekolah wanita dalam meningkatkan mutu pendidikan.
 - c. Bagi peneliti lain, Sebagai bahan referensi bagi para peneliti untuk mengenai strategi kepemimpinan wanita dengan meningkatkan mutu pendidikan.

F. Penelitian Terdahulu

Tujuan dari penulisan terdahulu disini adalah agar tidak terjadinya plagiasi dan terulangnya penulisan terdahulu maka penulisan terdahulu sangat relevan untuk dipaparkan. Tentunya penulisan terdahulu yang penulis cantumkan ada hubungan dan kaitannya dengan tema yang hampir sama tetapi objek dan tempat penulisan yang berbeda, sehingga hasil yang didapatkan juga terdapat persamaan dan

perbedaan. Penulisan terdahulu yang penulis cantumkan adalah:

1. Budi Kurniawan (2017), meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam”. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan mahasiswa sudah maksimal tetapi untuk pelayanan tata usaha yang lebih baik lagi peneliti menyarankan tata usaha Manajemen Bisnis mampu merealisasikan apa yang sudah dijanjikan kepada mahasiswa dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin.¹²

Persamaan Penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan administrasi dalam hal ini administrasi tata usaha di Politeknik Negeri Batam. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi penulis adalah penelitian menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus kepada pelayanan administrasi terhadap siswa di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Muhammadiyah 1 beserta kendala yang terjadi dilapangan.

2. Intan Purnama Sari (2017), meneliti mengenai “Pengaruh Manajemen Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru”. Dari hasil penelitian Intan Purnama Sari menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1

¹² Budi Kurniawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam*, (Skripsi, 2017), 76.

Pekanbaru dengan hasil pengujian signifikansi pengaruh yang menghasilkan semakin baik manajemen pelayanan prima maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan di sekolah tersebut.¹³

Persamaan penelitian Intan Purnama Sari dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan administrasi di sekolah. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh Intan Purnama Sari adalah pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian penulis adalah deskriptif kualitatif.

3. Dina Umami Maghfiroh Penelitian ini berjudul “Penerapan Sistem Informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa di SMA AL ISLAM KRIAN”, hasil penelitian Dina Umami Maghfiroh menyimpulkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen Pendidikan di SMA Al-Islam Krian berjalan dengan baik dan bermanfaat bagi warga sekolah. Kemudian kepuasan orangtua dalam bentuk tidak adanya complain serta jumlah siswa semakin bertambah di setiap tahunnya menjadikan bukti bahwa orangtua puas menyekolahkan anaknya di SMA Al-Islam Krian.¹⁴

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai manajemen Pendidikan. Perbedaan penelitian Dina Umami Maghfiroh dengan penulis adalah fokus penelitian Dina Umami Maghfiroh adalah penerapan sistem informasi manajemen Pendidikan dan kepuasan orang tua siswa di SMA Al-

¹³ Intan Purnama Sari, *Pengaruh Manajemen Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru*, (Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2017), 80.

¹⁴ Dina Umami Maghfiroh, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Siswa di Sekolah Menengah Atas Al- Islam Krian*, (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), 90.

Islam Krian. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada pelayanan administrasi kesiswaan di MTs Muhammadiyah 1 Banjarmasin.

4. Rizkina (2022), penelitian ini berjudul “Efektivitas Adminitrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Alkhairaat Palu”. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan administrasi kesiswaan di SMKA Alkhairat Palu mulai dari menentukan banyaknya peserta didik, menentukan syarat penerimaan peserta didik, melaporkan hasil pekerjaan kepada pimpinan sekolah, kemudian dalam hal catat mencatat peserta didik dalam buku induk, pembelajaran sampai dengan lulus atau tamatnya peserta didik disekolah tersebut. Layanan administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu boleh dikatakan sudah efektif karena dilihat dari pelayanan administrasinya yang sesuai dengan semestinya.¹⁵

Persamaan penelitian Rizkina dengan penelitian penulis adalah membahas mengenai pelayanan administrasi di sekolah. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian Rizkina berfokus terhadap efektivitas pelayanan tersebut. Sedangkan penelitian penulis berfokus terhadap pelaksanaan dan kendala nya di suatu sekolah.

5. Sarkati (2021), penelitian jurnal ini berjudul “Administrasi Kesiswaan di MI Darunnasihin” Hasil penelitian jurnal ini pelaksanaan administrasi kesiswaan khususnya pada saat penerimaan peserta didik baru seperti yang telah dijelaskan oleh waka kesiswaan bahwa ada beberapa syarat dan tes siswa untuk

¹⁵ Rizkiana, *Efektivitas Administrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Alkhairaat Palu*, (Skripsi, UIN Datokarama Palu, 2022), 72.

masuk disekolah ini yaitu umur sekitar 5 tahun 10 bulan dan Ijazah TK capai umurnya sudah cukup, maka diterima untuk sekolah di MI Darunnasih. Sebelum pelaksanaan penerimaan peserta didik baru dimulai adanya pembentukan kepanitiaan yang nantinya akan membantu proses penerimaan peserta didik baru, kepanitiaan tersebut melibatkan semua pihak di MI Darunnasih baik tenaga pendidik dan kependidikan.¹⁶

Persamaan jurnal penelitian Sarkati Dosen UIN Antasari Banjarmasin dengan penelitian penulis adalah membahas mengenai administrasi kesiswaan di sekolah. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian jurnal Sarkati Dosen UIN Antasari Banjarmasin berfokus terhadap pelaksanaan administrasi kesiswaan tersebut. Sedangkan penelitian penulis berfokus terhadap pelayanan, pelaksanaan, dan kendala nya di suatu sekolah

G. Sistematika Penulisan

Adapun Gambaran secara umum untuk mempermudah dalam proses penulisan proposal skripsi, penulis menyajikan sistematika sebagai berikut :

Bab I pendahuluan meliputi latar belakang masalah, definisi operasional, fokus penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori dan Kerangka berpikir, berisi pemaparan kajian teori dan kerangka berpikir mengenai pembahasan tentang teori-teori Pelayanan,

¹⁶ Sarkati, *Administrasi Kesiswaan di MI Darunnasih Banjarmasin* (Jurnal, Dosen Manajemen Pendidikan Islam UIN Antasari Banjarmasin, 2021), 6.

Administrasi Kesiswaan, sistem pengelolaan kearsipan yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian,

Bab III Metode Penelitian, berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian. lokasi penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik validitas dan keabsahan data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi hasil penelitian dan Pembahasan tentang temuan-temuan yang didapatkan di jelaskan secara rinci pada subbab hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran. Bagian akhir berisi tentang daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.