

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Administrasi sebagai suatu kegiatan bersama dimana selama ada manusia yang hidup dan berkerja sama dalam kelompok. Jika kita melihat suatu lembaga yang melatih dan memberikan suatu pelajaran, maka dari situ administrasi. Demikianlah seterusnya jika ada kegiatan sekelompok orang secara teratur untuk mencapai tujuan tertentu sebagai tujuan bersama, maka disitu ada administrasi<sup>1</sup>. Administrasi pendidikan sebagai ilmu mempunyai karakteristik tersendiri yang berbeda dengan ilmu administrasi lainnya, perbedaan administrasi pendidikan dan administrasi terletak pada prinsip-prinsip operasionalnya, dan bukan prinsip-prinsip umumnya. Dengan demikian, meskipun untuk memahami administrasi pendidikan perlunya pemahaman atau penguasaan prinsip-prinsip administrasi umum, tidak bahwa administrasi lain dapat diterapkan di dalam administrasi pendidikan karena prinsip operasionalnya berbeda<sup>2</sup>.

Aktivitas orang-orang di sekolah dalam megelompokkan, menyusun, dan mengatur berbagai macam pekerjaan perlu di rencanakan dan di selenggarakan dengan baik untuk mencapai tujuan pendidikan. untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut komponen yang mempunyai peranan penting di sekolah dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik. Dalam rangka menunjang kelannccaran proses belajar mengajar di sekolah diperlukan suatu bagian yang disebut tata usaha atau tenaga administrasi sekolah. Tata usaha sekolah (TU) adalah suatu bagian yang mendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai dengan rencana dan tujuan sekolah<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> H.Saiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*,(Alfabeta, Bandung 2009), 21

<sup>2</sup> M. Ngalim Purwanto,*Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2016, 3

<sup>3</sup>RufQotuz Zakhroh, Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik, *Jurnal Didaktika*, 2 (2013), 2

Administrasi merupakan kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja untuk mengefektifkan proses belajar-mengajar. Administrasi tidak hanya berkenaan dalam bidang keuangan, melainkan juga tentang keterampilan dalam hal pembukuan. Administrasi pendidikan memiliki tujuan untuk mencapai apa yang menjadi tujuan dari pendidikan. Administrasi sangatlah dibutuhkan demi berjalanya proses-proses belajar-mengajar Dalam dunia pendidikan<sup>4</sup>.Tata usaha adalah bagian dari sekolah yang berfungsi sebagai pendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai apa yang telah di rencanakan dan bisa mencapai tujuan seperti yang di inginkan. Mereka bertugas dalam bidang, baik berkerja sama dengan sekolah, guru atau mereka berkerja sendiri<sup>5</sup>.

Tata usaha sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan layanan administrasi. Mereka merupakan *non teaching staff* yang bisa dikenal dengan sebutan Staf Tata Usaha (TU). Tata usaha sekolah juga berperan aktif dalam memberikan layanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan. Kedudukan dan peran administrasi yang begitu penting dalam pengelolaan suatu sekolah sehingga pemerintah melalui permendiknas Nomer 24 Tahun 2008 menetapkan standar tenaga administrasi sekolah<sup>6</sup>. Tenaga Administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah.

Pelayanan pendidikan adalah kegiatan guna memenuhi segala keinginan yang dibutuhkan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan membuat pelanggan pendidikan merasa puas karena merasa kebutuhannya telah dipenuhi dengan baik bahkan

---

<sup>4</sup>Rani Refi Nola, *Konsep Administrasi Pendidikan*, Padang 2019, 1

<sup>5</sup> Fu'ad Arif Noor, Manajemen, Tata Usaha, Administrasi, Dan Kependidikan Raudatul Athfal, *Jurnal Pendidikan Islam*, 1 (2020), 9

<sup>6</sup>Mohmad Muspawi Dan Hafizahtul Robi'ah, Realisasi Kinerja Tenaga Administrai Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan (*Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*), 3 (2020), 2

lebih dari harapan yang diharapkan pelanggan<sup>7</sup>. Tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu bagian daripada tenaga kependidikan yang keberadaanya tidak dapat dipisahkan dari efektifitas program sekolah. Tenaga administrasi sekolah/madrasah maupun *non teaching staff* dikenal dengan sebutan staff tata usaha yang bertugas sangat mendukung berjalanya proses pendidikan di sekolah melalui layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan<sup>8</sup>.

Dalam lembaga pendidikan untuk memenuhi layanan administrasi pastilah dibutuhkan tenaga kependidikan yang menangani masalah administrasi. Di sekolah/madrasah bagian yang menangani masalah administrasi adalah bagian tata usaha. Menurut Wukir dalam buku *Tips Praktis Membangun dan Mengelola Administrasi Sekolah*, keberadaan tenaga administrasi sekolah/madrasah pada jenjang dasar dan menengah disebut tenaga tata usaha sekolah/madrasah dalam proses pembelajaran sangatlah diperlukan. Tata usaha sekolah merupakan unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan yang berkaitan dengan tulis menulis, mengumpulkan data, dalam termasuk dalam hal keuangan, menyediakan data-data bagi pemimpin untuk membuat keputusan yang tepat demi mencapai tujuan dari organisasi, serta membantu kelancaran organisasi atau lembaga pendidikan<sup>9</sup>.

Salah satu komponen pendidikan yang memiliki peran yang cukup signifikan dalam penyelenggaraan pendidikan seperti yang telah diutarakan diatas tenaga kependidikan. Sebagai salah satu komponen pendidikan yang memiliki peran penting

---

<sup>7</sup> Dyah Ayu Ningsih, Ali Imron, Dan Teguh Triwiyanto, Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Dan Pelayanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri, (*Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*),2 (2018), 2

<sup>8</sup>Muhammad Kristiawan,Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah, (*Jurnal Manajemen Pendidikan*),1 (2018) 9

<sup>9</sup>Jamal Ma'mur Asmani, *Tips Praktis Membangun Dan Mengelola Administrasi Sekolah*, Yogyakarta: Diva Press, 2011, 83

khususnya terkait masalah pelayanan administrasi sekolah maka seharusnya para pengambil kebijakan pendidikan memberikan perhatian yang baik terhadap pegawai tata usaha sekolah. Hal ini dikarenakan pegawai tata usaha dilembaga pendidikan tingkat sekolah memiliki peran dan fungsi yang strategis.

Kegiatan Tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang mendukung kegiatan pengelolaan surat- menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi. Tata usaha sekolah juga 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.

Tugas pokok administrasi Tata Usaha yaitu melaksanakan ketatausahaan sekolah dan bertanggung jawab kepada kepala tata usaha, dengan rincian tugas sebagai berikut: menyusun program kerja usaha sekolah, pengelolaan keuangan sekolah, pengurusan administrasi ketenagaan dan siswa, pembinaan dan pengembangan pegawai tata usaha sekolah, penyusunan administrasi perlengkapan sekolah, penyusunan dan penyajian data/statistika sekolah, mengkoordinasikan dan melaksanakan 7K, dan menyusun laporan pelaksanaan kegiatan, pengurusan ketatausahaan secara berskala<sup>10</sup>.

Pelayanan diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain<sup>11</sup>. Pelayanan akademik yaitu disebut dengan pelayanan kulikuler meliputi: peraturan akademik, kurikulum, bimbingan

---

<sup>10</sup> Amirudin, Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah, *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 1 (2017), 3

<sup>11</sup> Tatang S, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2017), 18

akademik, praktinum, tugas akhir, evaluasi termasuk alat bantu sekolah seperti perpustakaan, OHP, Laboratorium. Oleh sebab itu, layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan siswa. Sedangkan Layanan Non Akademik secara umum adalah suatu layanan tambahan (ekstrakurikuler) yang diberikan oleh suatu program sekolah dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki siswa dan tidak berhubungan dengan kurikulum pendidikan<sup>12</sup>. Keunggulan Madrasah Aliyah Sunan Kalijogo yaitu dari tahun ketahun sangat berkembang pesat dari mulai bertambahnya peserta didik baru yang masuk Madrasah Sunan Kalijogo dan ingin mengapai asa di madrasah ini, serta bertambahnya pembangunan gedung-gedung baru. Kelemahannya sendiri kurangnya sarana- prasarana yang belum terpenuhi.

Dengan memilih tempat penelitian di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo dengan judul “*Peran Tenaga Administrasi Dalam Memberikan Layanan Administrasi sekolah di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo*” yakni adapun alasan peneliti mengambil judul tersebut yaitu adanya fenomena atau problem yang menarik untuk dilakukan penelitian yakni seperti kurangnya pemahaman dalam merekap intruksi/kebijakan sehingga menghambat pengarsipan/dokumen serta kurang memahami pentingnya data. Adapun permasalahan ini saya dapat dari salah satu Staf TU, yang mana bisa menghambat dalam pengarsipan dokumen berdampak juga kepada peserta didik mengenai perdataan, karena dalam layanan administrasi tata usaha memiliki peran sangat penting dalam lingkup lembaga pendidikan, dan dilembaga pendidikan bisa dikatakan sempurna bilamana dalam pelayanan administrasi mampu berjalan dengan baik karena pelayanan akademik yang berkualitas akan berpengaruh pada kepuasan seluruh peserta didik sebagai pelanggan primer.

---

<sup>12</sup> Heslina, abd.Mansyur, Jacky ,Yolanda ,Andi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Siswa*, 3 (2017), 3

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini berfokus pada peran tenaga administrasi dalam memberikan layanan administrasi yang diuraikan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peran tenaga administrasi dalam memberikan layanan pada bidang organisasi dan pegawaiian di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo Kediri ?
2. Bagaimana peran tenaga administrasi dalam memberikan layanan pada bidang keuangan di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo?
3. Bagaimana peran tenaga administrasi dalam memberikan layanan pada bidang data dan informasi di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo Kediri?
4. Bagaimana peran tenaga administrasi dalam memberikan layanan dalam bidang data peserta didik di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo Kediri?
5. Bagaimana peran tenaga administrasi dalam memberikan layanan dalam bidang surat-menyurat (arsip) di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo Kediri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui peran tenaga administrasi dalam bidang organisasi di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo Kediri?
2. Untuk mengetahui peran tenaga administrasi dalam bidang keuangan di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo Kediri?
3. Untuk mengetahui peran tenaga administrasi dalam bidang data dan informasi di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo Kediri?
4. Untuk mengetahui peran tenaga administrasi dalam bidang data peserta didik di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo Kediri?

5. Untuk mengetahui peran tenaga administrasi dalam bidang urusan surat menyurat (arsip) di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo Kediri?

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, semoga dapat memberikan sumbangan dan wawasan baru yang berkaitan dengan peran tenaga administrasi dalam memberikan layanan administrasi di Ma Sunan Kalijogo Kranding Mojo Kediri. Manfaat dari penelitian ini yaitu memperluas keilmuan didalam bidang manajemen pendidikan Islam. Kemudian hasil dari penelitian nantinya dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan menambah wawasan dalam penelitian selanjutnya mengenai peran tenaga administrasi dalam menyediakan layanan administrasi. Adapun manfaat yang diinginkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori yang ada dan memberikan gambaran secara detail bagaimana peran tenaga administrasi dalam memberikan layanan administrasi serta mampu menambah khazanah keilmuan tentang manajemen tata usaha dalam memberikan layanan administrasi

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini yakni dapat memberikan manfaat kepada:

- a. Untuk Kepala madrasah

Hasil dari penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk diterapkan dilembaga pendidikan mengenai upaya memberikan gambaran sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi dan mendeskripsikan kondisi pengelolaan layanan administrasi

- b. Untuk kepala tata usaha

Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan pengetahuan dan memberikan masukan yang konstruktif dalam memberikan layanan administrasi dilembaga

pendidikan atau sekolah serta untuk mengatasi berbagai hambatan yang ada, sehingga kualitas layanan administrasi dapat berjalan lebih baik untuk kedepannya

c. Untuk tenaga kependidikan

Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan ini bisa digunakan sebagai bahan untuk evaluasi diri agar selalu berusaha dalam meningkatkan dan mengembangkan skill sesuai perkembangan iptek

d. Untuk Peneliti

Memberi pengetahuan dan menambah wawasan terkait peran tenaga administrasi di suatu madrasah. kegunaan hasil penelitian nanti, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan.

## **E. Definisi Konseptual**

Definisi operasional atau bisa disebut juga dengan definisi konseptual ialah dasar yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur dan menjelaskan variabel penelitian secara jelas atau detail. Definisi operasional diperuntukan agar dapat terhindar dari kesalah pahaman dalam mengartikan judul. Untuk itu peneliti akan menjelaskan definisi operasional yang berkaitan dengan judul “*Peran Tenaga Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di MA Sunan Kalijogo Kranding Mojo*”. Berikut definisi operasionalnya secara rinci:

1. Peran Tenaga Administrasi, Tenaga Administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka merupakan *non teaching staff* yang bisa dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU). Tata usaha sekolah juga berperan dengan tenaga administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan<sup>13</sup>. Layanan Administrasi layanan menurut Martin dalam buku Layanan Prima dalam

---

<sup>13</sup>Muspawi, *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan*, 3

Praktik adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedurnya. Administrasi adalah kegiatan penyusun dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta mempermudah memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup>Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik* (Yogyakarta:Deepublish, 2018), 21

## F. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah pembangunan UIN Jakarta	Membahas mencakup semua yang mengenai peran adminastrasi untuk meningkatkan layanan administrasi pendidikan	Penelitian ini berfokus pada bidang-bidang sosial dan perilaku guna menemukan penjelasan berupa pola-pola deskripsi	Hasil nya membahas mengenai semua tentang tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi pendidikan
2	Peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di MAN 1 Kota Mojokerjo	Berfokus kepada peran tenaga administrasi untuk meningkatkan layanan sekolah	Penulismelakukan penelitian di tingkat madrasa Ibtidaiyah yang dimana pada tingkat tersebut jarang terdapat bagian tenaga administrasi	Membahas tentang bidan-bidang tenaga administrasi yang mendukung meningkatkan mutu layanan
3	Pengelolaan Tata Usaha dalam Peningkatan Pelayanan administrasi Sekolah di SMP Negeri 1 ping Gayo Lues	Berfokus pada peningkatan pelayanan administrasi	Penulis tidak hanya berfokus pada layanan siswa melainkan beberapa pelanggan yang berkaitan dengan layanan administrasi	Membahas tentang pengelolaan pelayanan administrasi
4	Kualifikasi dan kompentensi tenaga administrasi sekolah di daerah yogyakarta	Meneliti tentang Tenaga Administrasi dan mengelola tata usaha	Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah objek yang diteliti berbeda karena penulis tidak hanya membahas tentang kepala tenaga administrasi	Membahasas tentang kompotensi tenaga adeministrasi dan mengelola tata usaha
5				

	Dinamika Pengelolaan Administrasi Sekolah Di SD negeri 2 Beutong Ateuh Banggalang Kabupaten Nagan Raya	Meneliti kondisi pengelolaan sekolah beserta pelaksanaan manajemen tenaga kependidikanya dapat meningkatkan administrasi pengelolaan pendidikan	Penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus pada pengelolaan administrasi saja tidak mencakup keseluruhan layanan administrasi atau pengelolaan	Berfokus pengelolaan administrasi yang mencakup keseluruhan layanan pendidikan
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------