

BAB I

PEDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Era globalisasi juga bisa disebut zaman modern ini. Pada era globalisasi semua berkembang dan bertumbuh secara pesat. Adanya perkembangan dan pertumbuhan yang pesat ini berpengaruh di era globalisasi ini dapat diartikan perubahan yang tampak semakin terlihat dan memicu persaingan di berbagai sektor global. Pada era globalisasi ini persaingan semakin ketat, pada abad ke-23 Indonesia fokus kepada apa yang di inginkan atau di harapkan masyarakat Indonesia. Dapat di perhatikan pada sektor pendidikan, pada UU SISDIKNAS Pasal 1 no. 20 tahun 2003 dikatakan bahwa Sistem Pendidikan Nasional merupakan keseluruhan komponen pendidikan yang saling berhubungan secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional. Pada pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pendidikan merupakan sistem yang totalitas dan terstruktur terdiri dari unsur yang saling berhubungan dan bersama-sama menuju tujuan yang telah ditetapkan.¹

Pendidikan pada saat ini khususnya pada lembaga pendidikan merupakan salah satu lembaga yang harus turut menjawab tantangan globalisasi. Adanya pendidikan yang beragam menjadi tantangan tersendiri bagi sebuah lembaga pendidikan yang masih memiliki kekurangan menjadi alasan ketertinggalan tersebut. Pada lembaga pendidikan tepatnya pada tenaga

¹ Munirah, "Sistem Pendidikan di Indonesia: antara keinginan dan realita" 2,2 ,2015, 233-245.

administrasi sendiri memiliki tantangan tersendiri dalam memberikan layanan. Kondisi tersebut dapat dilihat pada lembaga pendidikan yang belum profesional pada manajemen pengorganisasiannya. Adanya layanan administrasi disini membantu dalam memberikan layanan sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Hal ini tidak cukup dengan memberikan layanan yang mereka harapkan melainkan perlu adanya kecepatan dan ketanggapan dalam melayani masyarakat.

Pada lembaga atau instansi yang memiliki permasalahan pada pelayanan administrasi kecepatan, ketepatan dan ketanggapan ini sangat penting sekali dalam kondisi dan tuntutan pada zaman sekarang. Tuntutan penyelesaian pekerjaan yang begitu sulit dan memerlukan waktu cukup lama dengan menggunakan cara manual tidak bisa dilakukan. Adanya bantuan teknologi informasi permasalahan yang ada dalam lingkup administrasi pendidikan bisa diselesaikan dengan keterampilan dan kemampuan pegawai tata usaha yang memadai. Hal ini akan memudahkan dengan mengimplementasikan teknologi informasi dalam bidang tata usaha.

Perlunya dalam mengoptimalkan pengalaman yang didapat pada peserta didik, dapat terlaksanakan oleh dukungan dari dalam yang terdapat pada lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan dapat dikatakan sebagai salah satu lembaga layanan publik, dimana lembaga pendidikan berperan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, Oleh sebab itu layanan jasa pendidikan harus memberikan layanan yang bermutu, dimana berpengaruh pada layanan akademik pada setiap pengguna jasa pendidikan. Adanya sistem dan aturan yang efektif dan efisien layanan akademik membawa dampak yang

positif pada lembaga pendidikan terlebih pada kepuasan peserta didik. Hal tersebut dapat mendorong sumber daya manusia berkembang dan dapat meningkatkan kualitasnya lembaga tersebut.

Layanan akademik tidak lepas dari peran tenaga tata usaha pada lembaga pendidikan. Peran sendiri Menurut Soerjono Soekanto, merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, dan menjalankan suatu peran pada dasarnya peran juga dapat diartikan sebagai suatu tingkah laku tertentu yang disebabkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga dapat mempengaruhi peran yang dijalankan.²

Pelayanan pendidikan dapat diciptakan dengan adanya kerjasama antar stake holder lembaga pendidikan. Kegiatan layanan akademik terdapat pada kegiatan tata usaha. Tata usaha yaitu bagian dari proses administrasi. Menurut M. Ngalm Purwanto menyatakan bahwa administrasi pendidikan adalah sebuah proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual, maupun material yang berhubungan dengan pencapaian tujuan pendidikan.³

Pengelolaan administrasi khususnya pada perguruan tinggi adalah kegiatan pelaksanaan jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tinggi yang di dalamnya terdapat otonomi pengelolaan perguruan tinggi dibidang akademik

²Miftahul, "Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Adminitrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT BAITUL JANNAH BANDAR LAMPUNG" (Lampung: 2020).

³ Ali M. Zebua Putra Fitriyani, Ulil Azmi, Eri Deka Gustiar, Yuni Fitri, Muhammad Rifai, Muhammad Rifai, Muhammad Alfian, Rian Anugrah F, Pirmanuddin, Hadial, "Administrasi dan Supervisi Pendidikan: Kajian Teoritis dan Praktis dalam Pendidikan", (CV. DOTPLUS Publisher, 2022).

dan non-akademik dilaksanakan berdasarkan prinsip: *akuntabilitas, transparansi, nirlaba, penjaminan mutu, dan efektifitas, dan efisiensi.* Administrasi sendiri mengalami banyak perubahan seiring perkembangan zaman mulai dari teori maupun praktek. Adminitrasi merupakan sebuah pekerjaan tulis-menulis atau ketatausahaan, kesekretarisan berkaitan dengan menerima, mencatat, menghimpun, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Oleh sebab itu administrasi proses kerja sama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.⁴

Administrasi sendiri sangat dibutuhkan pada sebuah lembaga pendidikan Menurut Quible administrasi memiliki beberapa fungsi yaitu fungsi rutin mencakup pengarsipan dan penggandaan, fungsi teknis sendiri meliputi departemen teknologi informasi, fungsi analisis bisa disebut juga seorang manajer yang bertanggung jawab pada sebuah keputusan, fungsi interpersonal yang di lakukan oleh staf adminitrasi dalam penilaian dan analisis untuk mengambil keputusan, fungsi manajerial disini membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, motivasi, dan evaluasi.⁵ Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/ Lembaga Pendidikan harus memiliki kompetensi kepribadian, sosial, teknis, serta manejerial.⁶

Adminitrasi pada akademik bertujuan agar kegiatan pada sebuah lembaga pendidikan untuk mendukung agar tercapainya tujuan sebuah

⁴ Alemina Henuk-Kacaribu, "*Pengantar Ilmu Administrasi*", (Penerbit Andi, 2020).

⁵ Kaja. "*Komunikasi Administrasi*". (Penerbit Lakeisha, 2021).

⁶ Miftahul Anwar, "*Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung*". (2020).

pendidikan. Tujuan administrasi sendiri Menurut Sergiovanni dan carver yaitu efektivitas produksi, efisiensi, kemampuan menyesuaikan diri, kepuasan kerja.⁷ Layanan administrasi memiliki mutu agar suatu usaha yang dilakukan oleh staf administrasi dalam memberikan layanan administrasi memuaskan di lingkungan perguruan tinggi.

Pada pelayanan administrasi tidak lepas dari permasalahan, permasalahan yang sering terjadi pada administrasi adalah pelayanan yang kurang memuaskan, pelayanan lambat, adanya kesalah pahaman pada saat informasi atau kurang lengkap pada informasi yang di sebar luaskan membuat pelayanan tidak memuaskan. Pengelolaan administrasi juga di perlukan agar tetap sesuai dengan tujuan adminitrasi sendiri. Kerja sama dan koordinasi antar sesama staf administrasi juga diperlukan agar dapat menunjang kinerja. Administrasi dapat dikatakan berhasil jika ada sumber tenaga, dana, dan failitas yang baik.⁸

Sehubung dengan hal tersebut, peneliti akan melaksanakan penelitian mengenai manajemen tata usaha dalam meingkatkan pelayanan administrasi berbasis *Information Technology* (IT) pada tarbiyah IAIN Kediri, penelitian ini dilaksanakan di IAIN Kediri, pemilihan tempat berdasarkan pelayanan sistem akademik tarbiyah IAIN Kediri yang berkembang dan semakin bagus dalam pelayanannya. Pelayanan administrasi akademik tarbiyah yang baik membuat para mahasiswa khususnya di fakultas tarbiyah merasa puas dengan layanan tersebut yang dapat di akses di manapun dan tidak perlu waktu lama. Membuat

⁷ Sri Marmoah, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan Teori Dan Praktek* (Deepublish, 2016).

⁸ Dr Sarlota Singerin, "*Administrasi dan Manajemen Sekolah*", (Cv. Azka Pustaka, 2022).

fakultas lain yang ada di IAIN Kediri perlu adanya perbaikan pada sistem akademik masing- masing fakultas agar semakin bagus dan dapat memberikan layanan administrasi yang memuaskan.

IAIN Kediri merupakan salah satu perguruan tinggi islam yang banyak diminati oleh masyarakat karena perguruan tinggi tersebut mempunyai nilai lebih tentang agama. Bertambahnya peserta didik dengan terus-menerus berdampak pada pekerjaan yang berhubungan dengan layanan administrasi menjadi semakin kompleks. Hal ini menjadi penyebab agar perguruan tinggi memiliki tenaga administrasi yang professional demi terciptanya sistem pelayanan administrasi yang baik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik dengan pelayanan akademik berbasis IT pada fakultas tarbiyah IAIN Kediri dapat bekerja secara efektif dan efisien, sesuai kebutuhan, mudah di akses dan sederhana dalam penggunaannya serta proses pelayanan administrasi di lakukan dengan baik. Harapannya agar semua pelayanan administrasi dapat dengan mudah dilakukan sehingga penulis tertarik mengangkat judul **Pelayanan Administrasi Berbasis *Information Technonology* (IT) Pada Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri.**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi layanan akademik berbasis IT pada fakultas tarbiyah IAIN Kediri?

2. Bagaimana pelaksanaan layanan akademik berbasis IT pada fakultas tarbiyah IAIN Kediri?
3. Bagaimana evaluasi layanan akademik berbasis IT fakultas tarbiyah IAIN Kediri?
4. Bagaimana dampak pelayanan akademik berbasis IT terhadap konsumen di fakultas tarbiyah IAIN Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi layanan akademik berbasis IT pada fakultas tarbiyah IAIN Kediri.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan layanan akademik berbasis IT pada fakultas tarbiyah IAIN Kediri.
3. Untuk mengetahui evaluasi layanan akademik berbasis IT pada fakultas tarbiyah IAIN Kediri.
4. Untuk mengetahui dampak layanan akademik berbasis IT pada konsumen di fakultas tarbiyah IAIN Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, deskriptif, gagasan dalam pendidikan, terutama yang berkaitan dengan peran tenaga tata usaha dalam meningkatkan layanan administrasi di suatu lembaga pendidikan. dapat digunakan sebagai bahan bacaan atau

referensi untuk penelitian lebih lanjut khususnya dalam bidang studi Manajemen Pendidikan Islam.

2. Secara Praktis

Bagi peneliti mendapatkan jawaban atas permasalahan yang telah diteliti menjadi bahan informasi dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan. Bagi Lembaga IAIN Kediri menambah koleksi perpustakaan yang bisa digunakan nanti sebagai sumber bacaan bagi mahasiswa sekaligus bahan referensi penelitian terkait dengan meningkatkan pelayanan akademik pada fakultas tarbiyah IAIN Kediri.

E. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, peneliti mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang membahas topik yang sama, agar dapat mengetahui temua baru yang ditemukan dalam penelitian ini, selain itu, untuk mengetahui persamaan dan perbedaan keajian yang dibahas dalam penelitian terdahulu.

Penelitian pertama dilakukan oleh Firdatin pada tahun 2022 dengan judul “ Manajemen Kearsipan Dalam Menunjang Kinerja Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah NU Sidoarjo”. Pada skripsi ini membahas tentang mengenai manajemen kearsipan dalam menunjang kinerja pelayanan administrasi. Latar belakang yang mendasari penelitian ini adalah manajemen karsipan dapat menunjang kinerja pelayanan administrasi dengan beberapa indikator mulai dari penciptaan, pemanfaatan, penyimpanan, penemuan, pemeliharaan, pemusnahan serta pengelolaan. Oleh karena itu, penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui manajemen kearsipan yang dilakukan dalam menunjang kinerja pelayanan administrasi, dan kinerja

pelayanan administrasi yang diterapkan oleh tata usaha di Madrasah Tsanawiyah NU Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Proses pengumpulan data melalui 1) observasi, 2) wawancara Kepala MTs NU Sidoarjo, kepala tatausaha, dan staf tata usaha. serta melalui dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, manajemen kearsipan dalam menunjang kinerja pelayanan administrasi meliputi beberapa indikator. Manajemen kearsipan meliputi, penciptaan arsip, pemanfaatan, penyimpanan arsip, penemuan kembali arsip, pemeliharaan arsip, pemusnahan arsip, serta kendala atau hambatan dalam pengelolaan arsip. Adapun kinerja pelayanan administrasi dapat diukur melalui jenis pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, ketepatan sasaran pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, tanggung jawab pegawai dalam memberi pelayanan.⁹

Penelitian kedua oleh Miftahul Anwar pada tahun 2020, judul “ Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung”. Pada skripsi ini membahas tentang kepala tata usaha sebagai administrator dalam meningkatkan pelayanan administrasi dalam melaksanakan tugas administrasi kepegawaian, persuratan dan pengarsipan, dan kesiswaan. Administrasi sangat subsistem sekolah dan kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam hal kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan dalam memberikan kepuasan layanan kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan

⁹ “Manajemen Kearsipan Dalam Menunjang Kinerja Pelayanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah NU Sidoarjo -

dokumentasi. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui dalam memberikan layanan administrasi ketatausahaan, kinerja tata usaha dilihat dari kinerja bentuk layanan administrasi, yang pertama kepala tata usaha untuk memberikan motivasi, serta menempatkan staf administrasi sesuai dengan bidang keahliannya agar relevan dengan pelaksanaan tugas-tugas dalam bidang pelayanan administrasi sekolah. Yang kedua, tenaga administrasi diberikan pelatihan yang bertujuan meningkatkan kompetensi dalam layanan administrasi agar tidak tertinggal kualitas tenaga administrasi dengan sekolah lain.¹⁰

Penelitian ketiga, oleh Alifiyah pada tahun 2022 dengan judul “Manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik siswa di MAN 7 Jombang”, pada penelitian skripsi ini membahas tentang pengaruh era globalisasi pada lembaga pendidikan menjadi tantangan yang perlu disikapi secara kritis dan inovatif. Peran administrasi sekolah sangat penting dalam mewujudkan tujuan pendidikan. Adanya pelayanan yang efektif dan efisien agar peserta didik dalam proses Pendidikan lebih optimal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang digunakan menggunakan data primer dan sekunder, sumber data sendiri dari kepala madrasah, kepala tata usaha, staf tata usaha bidang akademik, waka kurikulum, waka kesiswaan, guru, dan beserta dokumentasi. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan adanya penelitian ini yaitu menelaah bentuk-bentuk

¹⁰ Miftahul Anwar, “ Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung”. (2020).

layanan akademik siswa dalam manajemen tata usaha di MAN 7 Jombang, mengetahui manajemen tata usaha dalam meingkatkan layanan akademik siswa di MAN 7 Jombang, dan menjelaskan dampak manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik siswa di MAN 7 Jombang.¹¹

Penelitian keempat, oleh Chyntia dkk, dengan judul “Pengembangan tata usaha sekolah berbasis teknologi informasi” pada artikel ini membahas tentang pengembangan tata usaha sekolah berbasis teknologi informasi agar menunjang pada proses belajar mengajar pada lembaga pendidikan yang dimana diperlukan tekonologi informasi dalam menunjang kegiatan tata usaha sekolah. Tujuan dari penelitian ini untuk memaparkan bagaimana sistem tata usaha berbasis teknologi informasi supaya mengefisenkan kinerja tata usaha. penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan mengamati gejala dari situasi yang nyata.¹²

¹¹ Alifiyah Puspita Al Gholaini, “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Siswa Di MAN 7 Jombang” (PhD Thesis, IAIN Kediri, 2022).

¹² Elviera. “Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi”. Mukadimah: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial, ” .