

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan menjadi salah satu bidang yang amat penting untuk perubahan serta perkembangan manusia yang sesuai dengan tujuan pendidikan nasional yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa, berakhlak mulia, kreatif, inovatif, berwawasan global, sehat, cerdas, disiplin, dan bertanggung jawab serta mampu bersaing secara global. Tujuan pendidikan tersebut dapat terwujud dengan adanya kegiatan pengajaran, latihan, serta bimbingan bagi peranannya di masa depan. Tugas dari pendidikan yaitu untuk meningkatkan kualitas manusia agar lebih produktif, dan fungsi dari pendidikan adalah sebagai pelestari budaya, pengendali sosial, pusat latihan, serta pembentukan sikap. Perkembangan pada bidang pendidikan menjadi sumber penentu kualitas dari setiap manusia serta kemajuan dari suatu bangsa agar dapat menjadi masyarakat yang produktif dan kreatif.

Usaha untuk mewujudkan tujuan pendidikan adalah salah satunya dengan pendidikan formal yaitu madrasah. Madrasah adalah lembaga pendidikan Islam yang menyediakan jasa pendidikan dan diharapkan mampu menciptakan individu dengan kualitas baik di masa depan dengan memiliki kemampuan beradaptasi melalui peningkatan *ability* kognitif, fisik, bahasa, social emosional, kedisiplinan, kemandirian, nilai moral, serta nilai-nilai agama (J. Wahyu, 2019: 4).

Secara umum, madrasah di Indonesia terus mengalami pertumbuhan secara pesat yang sejalan dengan perkembangan zaman serta kemajuan teknologi. Sehingga terjadinya persaingan antar lembaga pendidikan termasuk madrasah. Kualitas menjadi hal yang harus diwujudkan dalam menghadapi tantangan persaingan tersebut. Salah satu hal yang penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan kualitas madrasah adalah melaksanakan manajemen

pelayanan dengan baik, agar kemutakhiran pelayanan tetap terjaga serta menjamin mampu memenuhi kebutuhan para siswa secara efisien dan efektif.

Manajemen menjadi unsur yang penting dalam pelaksanaan setiap program madrasah, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada siswa dalam proses pembelajaran. Menurut Rohmat (2014: 26), manajemen secara filosofis berkaitan dengan kegiatan yang diprogramkan, dilaksanakan, diawasi, serta dievaluasi pada pencapaian tujuan organisasi. Manajemen erat hubungannya dengan manusia karena berfungsi untuk memungkinkan terjadinya kerja sama, memberikan kekuatan kepada orang-orang yang berbeda menjadi relevan. Pengaturan rencana yang baik dalam pelayanan di madrasah, serta tersusun sesuai program dapat mewujudkan tujuan dari suatu pekerjaan yang akan diperoleh dan menghasilkan sesuai pencapaian (Cahyana, 2017:1).

Menurut Z. Fransinata, pencapaian atau kegagalan suatu lembaga pendidikan (madrasah) dipengaruhi oleh dua faktor yaitu: (1) Penyedia (penyedia layanan), (2) Pelanggan. Faktor pertama yaitu penyedia layanan menunjukkan bahwa lembaga pendidikan dinyatakan berkualitas jika pelayanan yang dilakukan telah terkelola secara maksimal dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Faktor kedua yang menentukan tingkat kualitas lembaga pendidikan adalah faktor pelanggan yaitu siswa (Pranata & Darma, 2018: 22).

Para penyedia layanan, terutama pada bidang pendidikan yaitu madrasah sangat memahami bahwa pelanggan (siswa) membutuhkan layanan yang terencana dengan baik, sehingga mereka memahami bahwa memuaskan pelanggan itu merupakan suatu keharusan. Pelayanan yang diberikan secara maksimal kepada siswa dinamakan dengan pelayanan prima. Pelayanan yang prima merupakan pelayanan dengan memperhatikan standar yang telah ditetapkan yaitu sesuai dengan yang tercantum dalam UU. No. 20 Tahun 2003 tentang Standar Nasional Pendidikan sekolah dijelaskan bahwa layanan

pendidikan sekolah terdiri atas standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan dan standar penilaian pendidikan. Adanya standar tersebut bertujuan untuk mendapatkan kualitas pelayanan bagi semua lembaga pendidikan (Becker, 2015: 3).

Dalam upaya memenuhi kebutuhan siswa yang sesuai dengan standar, maka madrasah harus mampu memberikan beberapa pelayanan, diantaranya adalah pelayanan mengenai administrasi pendidikan. Pelayanan yang berkaitan dengan administrasi pendidikan adalah pelayanan yang meliputi seluruh pelaksanaan operasional madrasah. Untuk itu, diperlukan pengelolaan yang maksimal dalam memberikan pelayanan administrasi di madrasah. Menurut Moenir, manajemen pelayanan administrasi pendidikan merupakan proses yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan yang berlandaskan factor material menggunakan sistem, alur dan cara yang ditentukan sebagai upaya memenuhi segala kebutuhan siswa berdasarkan haknya (M. Yusron, 2018: 2). Administrasi pada pendidikan memberikan arahan untuk segala cara pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pendidikan secara maksimal sehingga manajemen layanan administrasi dalam lembaga pendidikan menjadi satu hal yang sangat penting untuk kemudahan kegiatan pendidikan di madrasah. Tujuan pelaksanaan manajemen pelayanan administrasi pendidikan yaitu memberi arahan pada sistematika tugas/kerja untuk mengatur pendidikan, sehingga memberikan kejelasan dalam setiap tugas operasional di setiap bidang pendidikan di madrasah dan dapat dijalankan sesuai dengan arahan menuju pada tujuan memenuhi segala kebutuhan siswa (Sagala, 2012: 45).

Kegiatan yang penting untuk diimplementasikan oleh petugas administrasi madrasah dalam peningkatan kualitas madrasah meliputi beberapa kegiatan yakni pengaturan, pelaksanaan, pengawasan, serta layanan teknis. Pelayanan pelaksana administrasi madrasah ini mempunyai tugas untuk mendukung

terlaksananya kegiatan pendidikan di madrasah melalui pelayanan administrasi yang berguna untuk terlaksananya kegiatan pendidikan. Dengan demikian para tenaga administrasi pendidikan di madrasah dapat dengan mudah memahami dan menguasai setiap bidang dan tugasnya masing-masing (D. Nopriyan, 2019: 7). Hal ini bertitik tolak dari adanya guru yang terlibat langsung dalam kegiatan pengajaran sehingga jika pelayanan yang ada dilaksanakan dengan baik maka akan sangat membantu guru dalam melakukan tugasnya di madrasah.

Dalam Permendiknas Nomor. 24 Tahun 2008 mengenai Standar Tenaga Administrasi madrasah, dinyatakan bahwa “standar tenaga administrasi madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus madrasah”. Yang termasuk pelaksana urusan terdiri dari administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi humas, administrasi pengarsipan (tata usaha), administrasi kesiswaan, dan administrasi kurikulum. Sedangkan yang termasuk petugas layanan khusus adalah penjaga madrasah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi, dan lain-lain (Hasbi, 2018: 91). Setiap pelayanan administrasi memiliki tugas dan fungsi secara mandiri untuk memenuhi kebutuhan siswa. Seluruh pelayanan administrasi tersebut saling keterkaitan dan saling membutuhkan satu sama lain, sehingga dalam pelaksanaannya semua staf administrasi harus saling bekerja sama untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Manajemen pelayanan administrasi pendidikan bertujuan untuk menyelaraskan kebutuhan serta kepentingan siswa. Untuk mengukur kualitas manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, terdapat lima unsur yang dapat digunakan, yaitu: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Pelaksanaan manajemen pelayanan administrasi pendidikan yang memperhatikan unsur-unsur tersebut akan membuat madrasah tersebut menjadi berkualitas, karena dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan (Nuril Ahmad, 2014: 23).

Siswa merupakan salah satu pelanggan internal madrasah yang menggunakan pelayanan administrasi pendidikan, selain itu siswa menjadi subyek yang sangat menentukan keberhasilan dari ketercapaian tujuan pendidikan di madrasah (Ahmad N, 2014: 19). Setiap siswa mempunyai kebutuhan dan harapan yang berbeda satu sama lain terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya di madrasah. Salah satu respon terhadap madrasah yang berkualitas baik adalah kepuasan siswa, karena dengan kepuasan siswa dapat mencerminkan kualitas madrasah itu sendiri yang kemudian prestasi belajar siswa menjadi meningkat. Manajemen pelayanan administrasi pendidikan yang dilaksanakan madrasah dengan baik maka dapat memenuhi kebutuhan siswa dalam proses belajar mengajar. Apabila siswa sudah merasa puas dengan pelayanan administrasi di madrasah, maka besar kemungkinan siswa akan memiliki loyalitas tinggi kepada madrasah dan siswa akan bersedia untuk mempromosikan lembaga tersebut kepada orang lain, sehingga animo masyarakat meningkat terhadap madrasah tersebut.

Berdasarkan hasil pendahuluan penelitian yang dilakukan di MTs Ar-Rosyidiyah kota Bandung, data yang didapat dari kepala TU dan bagian humas madrasah melalui wawancara menyatakan bahwa layanan administrasi di madrasah tersebut selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk siswanya dengan menggunakan strategi-strategi agar kebutuhan dan keinginan dari siswa dapat terpenuhi. Namun dalam prakteknya masih belum optimal karena ada beberapa permasalahan yang timbul diantaranya adalah: (1) keprofesioanalan masih kurang, karena terdapat staf administrasi yang merangkap sebagai guru, (2) staf administrasi belum menguasai teknologi sehingga mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem digitalisasi, (3) kurangnya kedisiplinan dan ketepatan waktu para staf administrasi dalam menyelesaikan tugas dan melayani siswa (4) kurangnya kelengkapan dari peralatan dan ruangan untuk mendukung proses kegiatan administrasi.

Dalam penelitian ini pelayanan administrasi pendidikan tersebut mencakup hal-hal sebagai berikut yaitu kesiswaan, sarana dan prasarana, ketatausahaan, serta kurikulum. Karena bagian-bagian tersebut yang seringkali berhubungan atau berinteraksi langsung dengan siswa dalam pelaksanaannya. Maka penelitian ini dilaksanakan kepada staf administrasi yang bersangkutan dan kepada siswa sebagai pelanggan yang menggunakan jasa administrasi pendidikan.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui secara mendalam mengenai pengaruh manajemen pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa. Untuk itu judul yang digunakan adalah “Pengaruh Manajemen Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di MTs Ar-Rosyidiyah”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas maka dapat di ambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan administrasi pendidikan di MTs Ar-Rosyidiyah?
2. Bagaimana kepuasan siswa dalam pelayanan administrasi pendidikan di MTs Ar-Rosyidiyah?
3. Seberapa besar pengaruh manajemen pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa di MTs Ar-Rosyidiyah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan terdapat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan administrasi pendidikan di MTs Ar-Rosyidiyah.
2. Untuk mengetahui kepuasan siswa dalam pelayanan administrasi pendidikan di MTs Ar-Rosyidiyah.

3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh manajemen pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa di MTs Ar-Rosyidiyah.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan dijadikan bahan yang relevan dalam pengembangan dan peningkatan manajemen pelayanan administrasi pendidikan di MTs Ar-Rosyidiyah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk memperoleh inspirasi dan kreativitas dalam menggali dan menerapkan pengetahuan melalui penulisan ilmiah, memberi motivasi untuk belajar lebih banyak serta mendapatkan pengetahuan baru yang berkaitan dengan pengaruh manajemen pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa.
 - b. Bagi staf bagian administrasi pendidikan madrasah untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan administrasi pendidikan kepada siswa.
 - c. Bagi Madrasah, Penelitian ini berguna sebagai bahan masukan untuk memperbaiki manajemen pelayanan administrasi pendidikan di madrasah agar dapat memenuhi kebutuhan siswa.

E. Kerangka Berfikir

Kegiatan manajemen pelayanan administrasi pendidikan di madrasah menjadi suatu kegiatan yang menentukan keberhasilan dalam seluruh kegiatan pendidikan. Dalam lingkup administrasi pendidikan, manajemen meliputi perencanaan program administrasi madrasah, pelaksanaan program administrasi madrasah, pengawasan atau evaluasi program administrasi madrasah dan sistem informasi madrasah.

Pelaksanaan administrasi pendidikan merupakan suatu usaha atau kegiatan yang memberikan bantuan, pelayanan, pengarahan, dan pengaturan seluruh kegiatan di sebuah madrasah untuk mencapai tujuan pendidikan (Purwanto, 2012: 3). Administrasi pendidikan juga dapat diartikan sebagai proses pelaksanaan program administrasi yang saling berkesinambungan dengan seluruh bidang administrasi kependidikan di madrasah yang didalamnya terdapat personel yang saling bekerjasama dan bersinergi dalam menjalankan tugasnya masing-masing sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Proses pembelajaran menjadi maksimal apabila seluruh bidang kependidikan yang ada di madrasah dilaksanakan dengan baik. Adapun bidang administrasi pendidikan madrasah agar dapat memenuhi kebutuhan siswa diantaranya meliputi: 1) administrasi bidang keuangan , 2) administrasi bidang kesiswaan, 3) administrasi bidang sarana dan prasarana, 4) administrasi bidang humas, 5) administrasi bidang ketatusahaan, 6) administrasi bidang kepegawaian, 7) administrasi bidang kurikulum serta pembelajaran (Prihatin, 2011: 7).

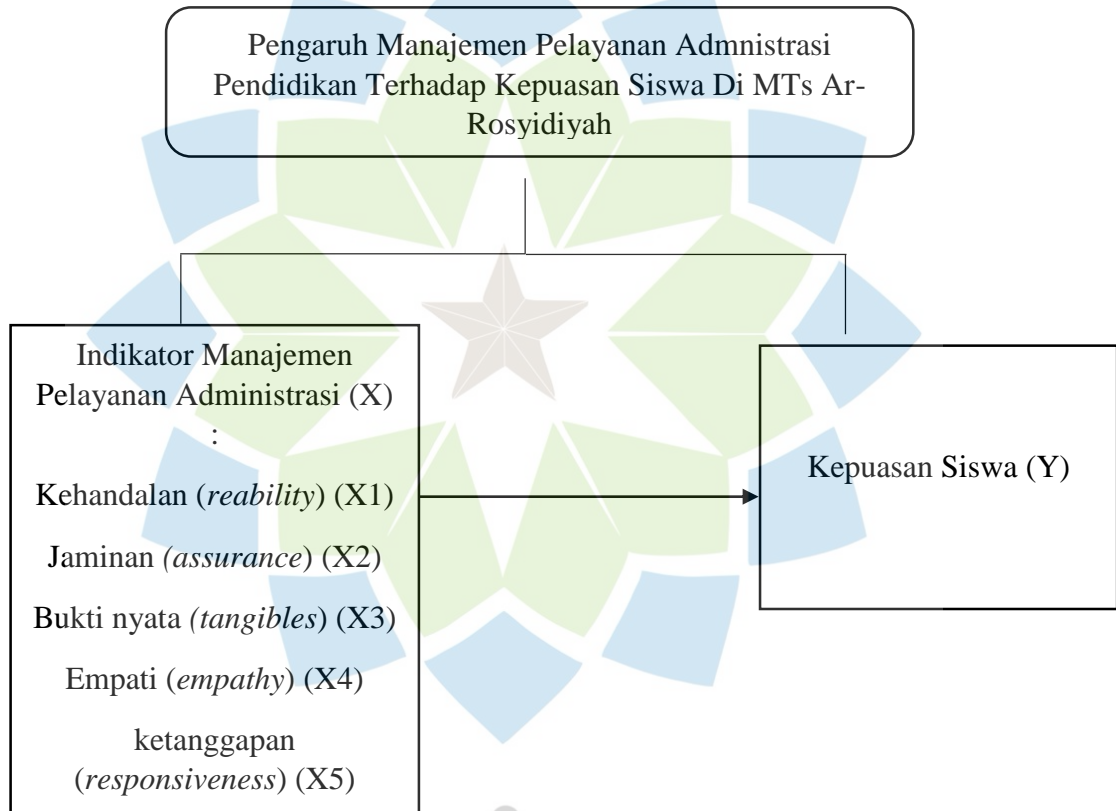
Pelayanan administrasi yang diberikan secara maksimal kepada siswa disebut sebagai pelayanan prima, artinya memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan siswa. Dalam kenyataannya pelayanan administrasi merupakan bagian yang sering bersentuhan langsung dengan siswa termasuk saat proses belajar mengajar, sehingga pelayanan administrasi yang dilakukan oleh madrasah menjadi salah satu penentu kualitas dari suatu madrasah. Kualitas manajemen pelayanan administrasi merupakan seberapa jauh antara pelayanan administrasi yang di harapkan oleh konsumen(siswa) dengan *realitas* yang didapatkan oleh konsumen. Menurut Zeithmal, Berry, dan Parasuraman terdapat lima indikator utama dalam manajemen pelayanan prima yang dapat diberikan kepada siswa diantaranya adalah :

1. Kehandalan (*reability*), yakni ability (kemampuan) madrasah dalam melayani siswa secara yang akurat serta terpercaya, yaitu sesuai dengan waktu dan cara yang telah ditetapkan.
2. Jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan, keramahan, kesopansantunan, para staf administrasi agar menciptakan rasa percaya dari siswa, seperti tingkat kelulusan, sistem pengajaran, kualitas pengajaran, target pembelajaran.
3. Bukti secara fisik (*tangibles*), yakni terpenuhinya seluruh fasilitas (bangunan, tanah, dll), kelengkapan, serta peralatan yang mendukung, guru dan staf administrasi.
4. Empati (*empathy*), adalah rasa kepedulian dari madrasah terhadap kebutuhan siswa serta perhatian yang diberikan.
5. Ketanggapan (*responsiveness*), yakni memberikan bantuan dan layanan kepada siswa dengan tanggap serta ikhlas, seperti keinginan para staf administrasi untuk memberikan pelayanan kepada siswa. (dalam Nuril Ahmad, 2014: 23)

Manajemen pelayanan administrasi pendidikan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap siswanya. Kepuasan pada siswa yaitu suatu kondisi dimana keinginan, ekspektasi serta kebutuhan siswa dapat terpenuhi. Proses pelayanan dinilai memberikan kepuasan apabila mampu memenuhi segala kebutuhan serta ekspektasi dari pelanggan. Kepuasan siswa menjadi hal yang memntukan dalam memberikan pelayan yang lebih maksimal. Berikut merupakan faktor pada kepuasan siswa adalah: 1) Kepuasan dalam seluruh pelayanan selama proses kegiatan di madrasah, 2) kesesuaian harapan dengan kenyataan yang dialami, 3) sikap dan perilaku personil (staf) yang memuaskan, 4) janji sesuai dengan kenyataan, 5) biaya yang terjangkau, 6) perlengkapan, sarana prasana dan suasana lingkungan fisik yang menunjang, 7) pelayanan

yang memberikan rasa aman dan nyaman, 8) penerimaan informasi yang lengkap dan jelas.

Kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat diuraikan dengan bagan sebagai berikut:



Gambar 1. 1. Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran, sintesa teori, serta hasil penelitian yang relevan maka penulis merumuskan hipotesis untuk penelitian ini sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh manajemen pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa.

H1: Terdapat pengaruh manajemen pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan siswa.

G. Hasil Penelitian yang Relevan

Hasil penelitian relevan yang berkaitan dengan pengaruh manajemen pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa telah dilaksanakan oleh beberapa orang peneliti terdahulu, terdapat perbedaan dan persamaan yang akan dilakukan oleh peneliti. Berikut merupakan peneliti terdahulu, diantaranya:

1. R. Mahendra (2020), artikel dengan judul “Pengaruh Pelayanan MA Raudlatut Thalibin Terhadap Kepuasan Siswa Tahun Akademik 2017/2018” yang dipublikasikan pada *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*. Hasil Uji hipotesis pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan MA Raudlatut Thalibin terhadap kepuasan siswa dengan hasil $F_{hitung} = 2502,886668 > F_{tabel} = 4,195971707$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Atau bisa juga dengan membandingkan nilai $P\text{-nilai} = 0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga H_0 disetujui oleh karena itu pelayanan MA Raudlatut Thalibin berpengaruh terhadap kepuasan siswa. persentase pelayanan MA Raudlatut Thalibin menurut hasil output sebesar 98,9%, persentase pelayanan MA Raudlatut Thalibin tersebut menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan MA Raudlatut Thalibin terhadap kepuasan siswa pengaruhnya sangat tinggi dapat diartikan pelayanan MA Raudlatut Thalibin terhadap kepuasan siswa mempunyai sumbangan efektif sebesar 98,9%. Diantara yang membedakan penelitian ini dengan penelitian dari peneliti yang akan diselenggarakan ialah metode yang dipakai pada penelitian ini yaitu metode penelitian *Ex Post Facto* sedangkan pada penelitian penulis metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan metode survey. Selanjutnya persamaan dari penelitian ini adalah memiliki dua variabel yaitu variabel pelayanan administrasi (X) dan variabel kepuasan layanan (Y).

2. Nismawati (2016), skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar (Angkatan 2012)” dari UIN Alauddin Makassar. Dapat diketahui yaitu variable layanan Administrasi Akademik berpengaruh dengan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar. Didapatkan nilai thitung dari hasil perhitungan setiap variable senilai 6,539 dan t tabel yang didapatkan dari banyaknya populasi yang diketahui dari tabel statistik sebesar 0,239, yang artinya thitung > ttabel berdasarkan hasil pengujian regresi sederhana diketahui dari nilai sig sejumlah $0,00 < 0,05$ maka H_0 tidak disetujui dan H_1 disetujui, jadi dapat disimpulkan pelayanan administrasi akademik memberikan pengaruh yang terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil uji koefisien korelasi menunjukkan hubungan pada variable bebas serta terikat dependen pada penelitian ini, yaitu memiliki hubungan yang sedang senilai (0,590). Sedangkan pada koefisien determinasinya (R^2) sebesar (0,348). Adapaun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian dari peneliti yang akan diselenggarakan ialah penelitian ini meneliti jenjang universitas. Sedangkan pada penelitian penulis meneliti jenjang MTs. Selain itu, ruang lingkup dari penelitian ini hanya meliputi administrasi akademik, sedangkan pada penelitian penulis ruang lingkupnya meliputi administrasi yang ada di madrasah. Selanjutnya persamaannya menggunakan variabel yang sama yaitu variabel X pelayanan administrasi dan variabel Y kepuasan siswa.

Y. Sudodo (2017), artikel dengan judul “Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik” dalam jurnal *Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Hasil penelitian yang didapatkan dari angket yang sudah teruji kevalidan dan kekonsistennannya, diketahui bahwa tingkat signifikansi adalah 5%. Dapat diketahui dari hasil analisis regresi berganda bahwa: (1)

indikator keandalan tidak memberikan pengaruh dengan signifikan terhadap kepuasan siswa ($t = 1,729$; $p = 0,085$). (2) indikator responsif tidak memberikan pengaruh dengan signifikan terhadap kepuasan responden ($t = 1,917$; $p = 0,057$). (3) indikator penjaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa ($t = 2,064$; $p = 0,040$). (4) indikator empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa ($t = 2,703$; $p = 0,007$). (5) indikator berwujud berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa ($t = 9,020$; $p = 0,000$). (6) indikator kehandalan, indikator responsif, indikator penjaminan, indikator empaty , serta indikator nyata memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan siswa ($F = 50,026$; $p = 0,000$). Adapaun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang akan diselenggarakan ialah ruang lingkup pelayanan yang diteliti hanya layanan secara umum, sedangkan pada penelitian ini ruang lingkup dari pelayanan administrasi. Selanjutnya persamaannya menggunakan variabel Y kepuasan siswa dan metode yang digunakan adalah metode kuantitatif.

