

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Di zaman sekarang pendidikan dipandang sebagai hal yang sangat penting dalam aspek kehidupan manusia. Hal ini ditandai dengan begitu majunya perubahan yang terjadi dalam dunia pendidikan mulai dari pelayanan penerimaan siswa secara online. Menurut UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 1 menjelaskan bahwa “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.” Disamping itu lembaga-lembaga pendidikan telah banyak bermunculan, baik yang negeri maupun yang swasta, mulai yang berkualitas maupun yang kurang berkualitas.

Mutu adalah kemampuan yang (*ability*) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*service*) yang dapat dipenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan (*satisfaction*) pelanggan (*customers*) yang dalam pendidikan dikelompokkan menjadi dua, yaitu internal dan eksternal. Internal yaitu siswa atau mahasiswa sebagai pembelajar dan eksternal yaitu masyarakat dan dunia industry. Mutu tidak berdiri sendiri artinya banyak faktor untuk mencapainya dan untuk memelihara mutu (Nanang, 2013: 2).

Sekolah yang bermutu merupakan suatu lembaga pendidikan membangun kepercayaan masyarakat untuk memilih lembaga pendidikan tersebut sebagai tempat untuk menuntut ilmu bagi putra-putrinya. Oleh sebab itu, setiap lembaga pendidikan

dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pendidikannya. Sebab mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Standar Nasional Pendidikan, Pasal 91 ayat 1 dan 2 menyatakan bahwa: “setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan. Kebermutuan suatu sekolah terlihat dari sejumlah ciri yang menyertai baik dari masukan (input), proses, maupun hasil (output). Adapun sekolah sebagai lembaga pendidikan dapat dikatakan bermutu apabila memenuhi beberapa karakteristik diantaranya memiliki visi dan misi yang jelas, memiliki kepala sekolah yang profesional, memiliki guru yang profesional, memiliki lingkungan sekolah yang kondusif untuk belajar, memiliki kurikulum yang luas dan berimbang, tinggi dalam melibatkan masyarakat untuk ikut serta mengelola sekolah (Triatna, 2015: 53).

Lembaga sekolah merupakan sarana pendidikan yang pada dasarnya adalah bertujuan untuk menjadikan sumber daya manusia yang bermoral dan berakhlak, atas dasar yang berfondasikan pada tujuan dasar negara itulah maka lembaga pendidikan didirikan dan diolah sedemikian rupa agar menjadi penunjang untuk menghasilkan atau melahirkan insan-insan yang bermoral sesuai dengan kepribadian, karakter bangsa Indonesia pada khususnya. Untuk mencapai pendidikan yang bermutu tentu diperlukan iklim sekolah yang mendukungnya. Keberhasilan sebuah sekolah dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh iklim sekolah. Salah satu unsur iklim sekolah tersebut adalah administrasi sekolah sekolah yang efektif.

Oleh karena itu, administrasi sekolah merupakan hal yang perlu dibenahi dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di sekolah-sekolah. Administrasi ialah

sebagai suatu kegiatan atau usaha yang membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan. Dengan demikian pengertian administrasi sekolah secara luas adalah seluruh rangkaian perbuatan atau kegiatan dari sekelompok orang yang bekerjasama dalam suatu sekolah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dari sekolah/madrasah tersebut (Ahmad Gozali & Syamsuddin, 1997: 3).

Tenaga administrasi sekolah berfungsi sebagai juru sekolah administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana dan prasarana, dan administrasi keuangan. Tata usaha sekolah juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan. Kedudukan dan peran tenaga administrasi yang begitu penting dalam pengelolaan suatu sekolah sehingga pemerintah melalui Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 menetapkan standar tenaga administrasi sekolah. Standar ini mengatur tentang kualifikasi dan kompetensi minimal yang harus dipenuhi oleh seorang tenaga administrasi sekolah. Sama seperti halnya dalam sebuah sekolah yang sangat membutuhkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu sekolah tersebut. Tidak hanya guru atau pengajar tetapi juga tenaga administrasi dalam upaya untuk menunjang mutu pendidikan yang berkaitan dengan proses pendidikan salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas administrasi sekolah. Untuk mengefektifkan administrasi sekolah diperlukan adanya tenaga yang profesional di bidang administrasi sekolah.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di SMP Negeri 8 Kota Jambi, diketahui jumlah personil tenaga administrasi di SMP Negeri 8 Kota tersebut berjumlah 5 orang, jumlah itu tentu kurang jika dilihat dari data Peraturan Menteri

Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah seharusnya 8 orang.

1.1 Nama Pegawai Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Kota Jambi

No	Nama	Bagian Bidang	Tamat
1	Nurhayati, S. Pd	Kepala Tata Usaha, Keuangan	S1
2	Nurhikmah	Sarana dan Prasarana	SMA
3	Neni Nince	Kepegawaian	SMA
4	Serli Paramita	Kesiswaan	SMA
5	Winda lesmani	Humas	SMA

Sumber: Hasil observasi dari SMP N 8 Kota Jambi

Dengan ini peneliti menemukan kinerja tenaga administrasi belum maksimal dengan bukti sebagai berikut: pekerjaan tenaga administrasi yang masih bersifat teknis yaitu menumpuknya pekerjaan yang harus dikerjakan oleh pegawai administrasi sekolah satu pekerjaan belum selesai sudah ada pekerjaan lain yang datang dan harus segera diselesaikan. Tugas yang sering di berikan yaitu tugas yang diluar dari tupoksi seperti menyalin instrument guru, menyalin PKG dan kinerja guru sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Dan penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk kinerja yang dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah di SMP Negeri 8 Kota Jambi dalam meningkatkan mutu sekolah, serta faktor pendukung dan penghambat tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu sekolah.

Berdasarkan masalah tersebut peneliti tertarik meneliti lebih lanjut dalam hal menganalisis kinerja tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu sekolah. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul

“Kinerja Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah di SMP Negeri 8 Kota Jambi

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kinerja tenaga Administrasi yang diteliti adalah Kinerja tenaga administrasi di SMP Negeri 8 Kota Jambi. Mengetahui kinerja tenaga administrasi sebagai pendukung mutu sekolah. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu sekolah, yaitu di SMP Negeri 8 Kota jambi.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di SMP Negeri 8 Kota Jambi?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah SMP Negeri 8 Kota Jambi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. untuk mengetahui upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di SMP Negeri 8 Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di SMP N 8 Kota Jambi.

1.5 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, khususnya

bagi pengelola administrasi di sekolah agar dapat mengelola dengan baik. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis. Hasil teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengelola administrasi, karena dalam penelitian ini akan dilakukan pendalaman kompetensi tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu sekolah di SMP Negeri 8 Kota Jambi.

Sedangkan secara praktis yaitu:

1. Untuk memberikan wawasan dan keilmuan dalam bidang pendidikan khususnya bagi penulis dan bagi pembaca.
2. Untuk memberikan wawasan mengenai kompetensi tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu sekolah.
3. Untuk menambah pemahaman peneliti terhadap karya ilmiah untuk memperoleh wawasan kompetensi tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu sekolah.
4. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penulis dan bagi tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu sekolah.