

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan formal merupakan suatu kegiatan atau pola kerja sama antara manusia yang saling melibatkan diri dalam suatu unit kerja (kelembagaan) baik sekolah, madrasah maupun perguruan tinggi. pendidikan merupakan muatan, arahan, pilihan yang ditetapkan sebagai wahana pengembangan masa depan anak didik yang tidak lepas dari keharusan kontrol manusia sebagai pendidik. Oleh karena itu, sekolah sebagai lembaga pendidikan formal harus memiliki mutu pendidikan yang berkualitas, karena apabila semakin baik pendidikan suatu bangsa maka semakin baik pula kualitas bangsa tersebut.

Dalam mencapai hal tersebut, sekolah harus memiliki tenaga-tenaga yang ahli yang dapat membantu meningkatkan mutu sekolah dan mencapai tujuan sekolah, dan salah satu dari tenaga-tenaga tersebut adalah kepala sekolah. Kepala sekolah merupakan pemimpin pendidikan dalam satuan pendidikan, yang memiliki tanggung jawab terhadap maju dan mundurnya sekolah yang dipimpin olehnya. Kepala sekolah merupakan salah satu komponen pendidikan yang paling berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan.¹

¹ Muliyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional* (Rosda : Bandung, 2009) h.24



Kepala sekolah sebagai pemimpin dalam melaksanakan tugasnya, kepala sekolah memiliki peran yang harus dijalakannya. Menurut *Elmore, Friesen & Jacobsen, Hattie, Leithwood, dan Marzano* yang dikutip Dharma (dalam Budi Suhardiman, 2012) peran kepala sekolah pada abad 21 ialah:

1. Berpartisipasi pada pembelajaran sebanyak 91%
2. Mengarahkan para guru untuk menentukan pembelajaran dengan menggunakan evaluasi formatif sebanyak 90%.
3. Perencanaan, koordinasi dan evaluasi pengajaran, kurikulum dan pedagogi (terlibat langsung dengan mengunjungi kelas secara reguler, dan memberikan *feedback* pada pembelajaran) sebanyak 74%.
4. Memastikan para guru mendapatkan informasi tentang praktik pembelajaran yang terbaru sebanyak 64%.
5. Pengelolaan sumber daya sebanyak 60%.
6. Menentang status quo sebanyak 60%.
7. Menentukan tujuan dan harapan sebanyak 54%.
8. Menjaga lingkungan yang mendukung pembelajaran sebanyak 49%.²

Berdasarkan pendapat kepala sekolah sangat berperan dalam membuat perencanaan. Sebab, dalam menjalankan perannya, kepala sekolah harus mampu membuat perencanaan yang sistematis, terpadu, berkelanjutan dan komprehensif. Target pertama dalam perencanaan adalah tercapainya tujuan secara efektif dan efisien dengan mutu pendidikan yang memuaskan pelanggan. Di dalam perspektif kebijakan pendidikan nasional (Depdiknas, 2006), terdapat tujuh peran utama kepala sekolah yaitu, sebagai : (1) educator

² Budi Suhardiman, *Studi Pengembangan Kepala Sekolah Konsep dan Aplikasi* (Jakarta : Rineka Cipta, 2012) h.1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

(pendidik); (2) manajer; (3) administrator; (4) supervisor (penyelia); (5) leader (pemimpin); (6) pencipta iklim kerja; dan (7) wirausahawan.³

Menurut Purwanto, seorang kepala sekolah mempunyai sebelas macam peranan, yaitu sebagai pelaksana, perencana, seorang ahli, mengawasi hubungan antara anggota kelompok, mewakili kelompok, sebagai pengawas, bertindak sebagai pemberi ganjaran/pujian dan hukuman, bertindak sebagai wasit dan peengah, pemegang tanggung jawab, sebagai seorang pencipta, dan sebagai seorang ayah.⁴

Kepala sekolah sebagai administrator memiliki hubungan yang sangat erat dengan berbagai aktivitas pengelolaan administrasi yang bersifat mencatat, menyusun, dan pendukumenan seluruh program sekolah. Aktivitas tersebut harus dilakukan secara efektif dan efesien dalam rangka menunjang produktivitas sekolah. Oleh karena itu, kepala sekolah sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah termasuk mutu pelayanan administrasi di sekolah yang ia pimpin.

Kepala sekolah sebagai administrator sekolah dituntut untuk mampu mengelola administrasi sekolah dan juga dituntut untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah. Karena apabila kepala sekolah tidak mampu mengelola administrasi sekolah dan meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah, sekolah yang dipimpinnya tidak akan berjalan efektif dan

³ 2006. Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. depdiknas.go.id.

⁴ Ngalm Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), h. 65



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

efisien. Karena administrasi sangat berperan penting bagi kelangsungan sekolah.

Meningkatkan mutu administrasi sekolah merupakan salah satu langkah dalam meningkatkan kualitas sekolah. Oleh karena itu sekolah harus memberikan pelayanan yang bagus bagi guru, siswa dan seluruh warga sekolah. Namun, dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah tidaklah mudah, oleh karena itu kepala sekolah sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah.

Tenaga administrasi merupakan tenaga pendidikan yang bekerja pada lembaga pendidikan dalam membantu mencapai tujuan sekolah. Tenaga administrasi bertugas untuk memberikan pelayanan kepada warga sekolah dan juga kepada masyarakat. Tenaga administrasi bertugas untuk mengelola sistem administrasi yang ada di sekolah. Tenaga administrasi terdiri dari kepala tenaga administrasi dan staf administrasi.

Administrasi merupakan proses kerja sama antara dua orang atau lebih dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dan yang dapat diakses untuk mencapai tujuan tertentu secara berdayaguna dan berhasil guna. Dan administrasi pendidikan menurut Djam'an Satori (dalam Sudarwan Danim, 2010) adalah keseluruhan proses kerja sama dengan memanfaatkan semua sumber personil dan materil yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.⁵

⁵ Sudarwan Danim dan Yunan Damin, *Administrasi Sekolah dan Manajemen Kelas* (Bandung : CV Pustaka Setia, 2010) h.14



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Administrasi pada satuan pendidikan berkaitan dengan penerapan teori-teori pendidikan dalam pelayanan belajar, teknik-teknik konseling belajar, manajemen sekolah, dan semua kegiatan yang mendukung dan mempelancar aktivitas-aktivitas satuan pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan.

Administrasi sebagai pelayanan harus memiliki mutu pelayanan yang tinggi.

Mutu pendidikan merupakan kualitas dari suatu pelayanan yang diberikan pihak sekolah kepada konsumen sekolah. Dalam meningkatkan mutu sekolah ada beberapa prinsip menurut Nana Syaodih, yaitu:

1. Peningkatan mutu menuntut pemimpin profesional dalam bidang pendidikan untuk memperbaiki sistem pendidikan bangsa.
2. Peningkatan yang harus dirubah pada sumber daya alam yang ada di sekolah dalam mengembangkan kebutuhan guna bersaing di dunia global.
3. Mutu pendidikan dapat diperbaiki jika administrator, guru, staf, pengawas dan pemimpin kantor dinas mengembangkan sikap yang terpusat pada kepemimpinan, kerja akuntabilitas, dan rekognisi.
4. Kunci utama dalam meningkatkan mutu yaitu komitmen pada perubahan. Jika semua guru dan staf sekolah telah memiliki komitmen pada perubahan, pemimpin dapat dengan mudah mendorong mereka menemukan cara untuk memperbaiki afisiensi, produktivitas, dan kualitas pelayanan pendidikan.⁶

Berdasarkan pengamatan awal (studi pendahuluan) yang penulis lakukan pada Jumat 30 April 2015, peran kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah sudah cukup bagus.

Namun, masih ada tenaga administrasi yang belum bisa memberikan mutu pelayanan yang baik kepada *stake holder* sekolah. Berdasarkan observasi awal

⁶ Nana Syaodih, *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah Konsensep, Prinsip, dan Instrumen* (Bandung : Refika Aditama, 2008) h.10



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang penulis lakukan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru, penulis menemukan gejala-gejala sebagai berikut:

1. Masih adanya tenaga administrasi yang tidak berada di tempat pada jam kerja.
2. Ruangan tenaga administrasi kurang dirawat dengan baik.
3. Sekolah kekurangan tenaga administrasi.
4. Penyusunan data dalam ruangan tenaga administrasi tidak tersusun dengan rapi.
5. Sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Dari gejala-gejala di atas, penulis menyimpulkan bahwa kelemahan tersebut tidak terlepas dari tanggung jawab seorang kepala sekolah. Karena kepala sekolah merupakan orang yang memiliki kewajiban untuk membenahi dan memperbaiki kekurangan-kekurangan tersebut. Oleh karena gejala-gejala inilah penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini dengan judul "**Peran Kepala Madrasah Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru**".

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan istilah yang ada, maka penulis merasa perlu memberikan penegasan istilah dalam judul sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Tugas Administrator

Administrator adalah seseorang yang bertugas untuk mengurus hal-hal dibidang administrasi. Kepala sekolah sebagai administrator memiliki tugas untuk melaksanakan administrasi dan pengawasan. Kepala sekolah sebagai administrator bertugas untuk membuat perencanaan, menyusun organisasi sekolah, bertindak sebagai koordinator dan pengarah, dan melaksanakan pengelolaan kepegawaian.⁷

Sedangkan menurut peneliti, administrator adalah seseorang yang melaksanakan tugas dalam hal perencanaan, pengorganisasian, kontrol, dan pengawasan untuk mewujudkan tujuan sekolah secara efektif dan efisien.

2. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan terdiri dari dua kata yaitu mutu atau kualitas (*quality*) dan pelayanan (*service*). Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Dan pelayanan menurut Rangkti yaitu pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain.⁸

Sedangkan menurut peneliti, mutu pelayanan adalah kesesuaian antara apa yang menjadi keinginan pelanggan bisa terpenuhi atau melebihi harapan.

⁷ M. Ngalm Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset, 2006), h 106

⁸ M. Hanafi, dkk, *Penempatan dan Pembinaan Tenaga Kependidikan Indonesia* (Pekanbaru : Riau, 2011) h. 114



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan gejala-gejala di atas, maka persoalan-persoalan yang mengitari kajian ini diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Peran kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.
- b. Faktor yang mempengaruhi kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.
- c. Mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.
- d. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.

2. Batasan Masalah

Untuk mempermudah penelitian penulis, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu hanya pada peran kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah dan faktor yang mempengaruhi kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.



3. Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang timbul, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana peran kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru?
- b. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah di atas penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui peran kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari melakukan penelitian ini adalah:

- a. Sebagai sumbangan fikiran bagi kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Sebagai wacana untuk memperluas pengetahuan penulis dalam karya ilmiah khususnya yang berkaitan dengan mutu layanan administrasi sekolah.
- c. Sebagai informasi dan bahan perbandingan kepada peneliti berikutnya berhubungan dengan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.
- d. Sebagai persyaratan dalam menyelesaikan studi akhir di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.