

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu sistem pengelolaan dunia pendidikan diperlukan untuk mencapai tujuan pendidikan nasional. Tujuan pendidikan dapat diwujudkan sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menyatakan bahwa tujuan pendidikan nasional adalah mengembangkan potensi siswa agar menjadi individu yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berpengetahuan, terampil, kreatif, mandiri, serta mampu menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab.

Dengan melihat tujuan pendidikan nasional tersebut, Madrasah sebagai lembaga pendidikan formal perlu melaksanakan administrasi pendidikan, termasuk administrasi kesiswaan, agar tujuan pendidikan nasional dapat tercapai secara optimal. Administrasi pendidikan termasuk di dalamnya administrasi kesiswaan, merupakan suatu proses yang mengandung nilai-nilai kemanusiaan yang tinggi. Nilai tersebut tercermin dalam upaya manusia untuk melaksanakan dan membudayakan pendidikan melalui proses kerja sama. Oleh karena itu, keberhasilan suatu lembaga pendidikan dapat dilihat dari sejauh mana manajemen administrasi pendidikan, khususnya manajemen administrasi kesiswaan yang dilakukan dengan baik. Hal ini penting karena Madrasah terdiri atas berbagai komponen yang saling berkaitan.

Mulyono mengatakan administrasi kesiswaan merupakan proses aktivitas atau rangkaian kegiatan kompleks yang dilakukan secara teratur untuk mencapai tujuan pendidikan ditetapkan dengan membagi pekerjaan menjadi bagian yang jelas (Muspawi, 2020). Sedangkan Knezevich (Imron, 2011) mendefinisikan administrasi kesiswaan sebagai suatu layanan yang memusatkan perhatian pada pengaturan, pengawasan, dan pelayanan siswa di kelas maupun di luar kelas, yang mencakup pencatatan, penempatan, dan pengelolaan kegiatan siswa secara sistematis untuk mencapai tujuan pembelajaran yang optimal. Sementara itu, Imron (2011) memperluas pemahaman tersebut dengan menyatakan bahwa administrasi kesiswaan merupakan keseluruhan proses pengelolaan siswa yang dimulai sejak perencanaan penerimaan siswa, pembinaan selama berada di sekolah, hingga pada tahap kelulusan, yang bertujuan agar proses pembelajaran dapat berjalan efektif dan efisien. Dengan demikian, administrasi kesiswaan merupakan subsistem penting dalam manajemen pendidikan yang memiliki peran strategis dalam menciptakan ekosistem pembelajaran yang kondusif dan mendukung perkembangan optimal siswa.

Dalam administrasi kesiswaan diperlukan adanya manajemen pelayanan bidang administrasi kesiswaan yang menjadi tugas utama bagi pihak Madrasah atau lembaga pendidikan untuk memastikan bahwa setiap aspek terkait kehadiran, perkembangan, dan kebutuhan siswa dikelola dengan baik. Manajemen pelayanan bidang administrasi kesiswaan bukan hanya mencatat data dan membuat laporan, tetapi juga membantu menciptakan lingkungan

pembelajaran yang baik dan mengembangkan karakter siswa (Hasbi, 2018). Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat dari Prihatin (2014) menjelaskan bahwa manajemen kesiswaan merupakan penataan dan pengaturan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan siswa, mulai dari masuk hingga keluar dari suatu sekolah, yang mencakup aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan untuk memenuhi kebutuhan siswa secara komprehensif.

Manajemen pelayanan bidang administrasi kesiswaan melibatkan berbagai aktivitas seperti penyusunan rencana siswa, proses penerimaan siswa baru, perekaman data siswa ke dalam buku induk, pembagian siswa ke dalam kelompok, pemantauan kehadiran siswa di Madrasah, penegakan aturan Madrasah, penanganan perpindahan siswa, pengorganisasian struktur Madrasah, proses kelulusan, serta pengelolaan alumni dengan memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen (*Planing, Organizing, Actuating, Controlling*) untuk memungkinkan Madrasah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam melakukan administrasi kesiswaan (M. Kristiawan, Dian Sfitri, 2017: 1-6). Dalam menjalankan administrasi siswa ini, peran kepala Madrasah, dewan guru, dan tenaga administrasi sangat diperlukan untuk memastikan pencapaian tujuan pendidikan berjalan dengan efektif dan efisien.

Madrasah harus memenuhi keinginan dan kebutuhan siswa dengan memberikan pelayanan administrasi kesiswaan yang baik. Oleh karena itu, jika Madrasah tidak dapat memberikan layanan administrasi yang baik kepada siswa, hal itu akan berdampak pada siswa. Kualitas pelayanan administrasi yang buruk sangat mempengaruhi kualitas Madrasah, karena jika pelanggan

tidak puas, Madrasah tidak akan mendapatkan banyak peminat, dan hal ini bahkan dapat berakibat fatal karena kepercayaan pelanggan akan hilang.

Sebagaimana tertuang dalam surah An-nisa ayat 58, Allah berkata,

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat “.(Kementrian Agama Republik Indonesia Alqur'an)

Dalam penafsiran Abu Ja'far Muhammad bin Jarir (2007), dapat dipahami bahwa menunaikan amanah kepada pihak yang berhak menerimanya serta memutuskan perkara secara adil merupakan kewajiban yang berlaku universal, tanpa membedakan latar belakang agama, garis keturunan, maupun asal-usul seseorang. Surat An-Nisa ayat 58 dalam Al-Qur'an menekankan pentingnya menjaga amanah dan berlaku adil, yang menjadi landasan utama dalam membangun masyarakat yang harmonis. Ayat ini tidak hanya relevan dalam konteks keagamaan, tetapi juga dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, di mana amanah dan keadilan adalah pilar penting dalam mewujudkan tatanan sosial yang baik.

Berdasarkan ayat tersebut, menegaskan kewajiban untuk menunaikan amanah kepada pemiliknya dan memutuskan perkara di antara manusia dengan adil. Dan menegaskan bahwa menyerahkan urusan kepada bukan ahlinya akan menimbulkan kehancuran. Jadi ayat tersebut menganjurkan kita untuk

memberikan pelayanan administrasi yang berlaku adil karena siswa atau pelanggan jasa adalah pihak yang dapat merasakan pelayanan administrasi yang mereka terima, masukan atau pernyataan mereka harus dianggap lebih dari sekedar diskusi. Dalam hal layanan pelanggan, tentunya tidak semena-mena. Untuk memastikan bahwa pelanggan merasa nyaman dengan layanan administrasi yang mereka terima, diperlukan layanan yang berkualitas.

Dengan demikian, manajemen dalam pelayanan administrasi kesiswaan sangatlah diperlukan dalam membantu membangun sistem pendidikan yang berkualitas dan inklusif. Dengan adanya manajemen pelayanan bidang administrasi kesiswaan yang baik, setiap siswa diharapkan memiliki akses yang sama terhadap pendidikan berkualitas tinggi dan mendapatkan dukungan terbaik dalam pengembangan potensi dan sifat unik. Oleh karena itu, semua pihak terkait harus memberikan perhatian dan komitmen yang kuat untuk memastikan pelayanan administrasi kesiswaan berjalan dengan baik dan efektif.

Berdasarkan hasil observasi awal pada tanggal 11 Maret 2025 di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pasaman berada di kecamatan Lubuk Sikaping kabupaten Pasaman diketahui bahwa Madrasah ini merupakan lembaga pendidikan formal setingkat Sekolah Menengah Pertama yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia. Sebagai lembaga pendidikan Islam, Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pasaman memiliki tanggung jawab dalam membangun potensi siswa secara menyeluruh, meliputi aspek mental, spiritual, dan intelektual.

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pasaman ini merupakan lembaga pendidikan yang favorit dikalangan masyarakat, dimana Madrasah ini sudah menyandang predikat Terakreditasi A. Lembaga pendidikan ini juga terkenal sebagai Madrasah yang unggul, banyak prestasi yang telah diraih siswanya baik di bidang akademik maupun non akademik. Dari prestasi yang diperoleh ini menjadikan daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Hal ini mengakibatkan Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pasaman mendapatkan banyak peminat. Meskipun Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pasaman telah mendapatkan akreditasi A dan dikenal sebagai lembaga pendidikan unggul, tidak terlepas dari kualitas manajemen pelayanan bidang administrasi kesiswaan yang diberikan dapat memenuhi harapan siswa dan orang tua. Dengan semakin banyaknya peminat, manajemen pelayanan bidang administrasi kesiswaan mampu mengelola peningkatan jumlah siswa dengan baik sehingga memudahkan siswa dalam melakukan aktivitas pelayanan administrasi kesiswaan dalam menempuh pendidikannya secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan pada tanggal 11 Maret 2025 dengan beberapa siswa dan siswi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pasaman, pernyataan responden menyatakan bahwa pelayanan administrasi yang baik, ramah dan cepat tanggap di Madrasah. Pelayanan administrasi yang baik baik, ramah dan cepat tanggap dalam konteks ini merujuk pada proses penanganan dokumen siswa, seperti pendaftaran, pengelolaan rapor, dan penyelesaian administrasi harian, yang dilakukan dengan efisiensi tinggi, akurasi, dan responsivitas. Misalnya, siswa merasakan kemudahan dalam

mengakses informasi atau memperoleh bantuan administratif tanpa penundaan berlebihan, yang mencerminkan komitmen Madrasah terhadap kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen pendidikan modern, di mana administrasi yang efektif tidak hanya mendukung operasional Madrasah tetapi juga meningkatkan kepercayaan siswa dan orang tua terhadap institusi tersebut.

Meskipun MTsN 1 Pasaman telah mencatat berbagai prestasi dan mendapatkan akreditasi A, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada tanggal 11 Maret 2025, ditemukan beberapa indikasi permasalahan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam manajemen layanan administrasi kesiswaan. Pertama, keterbatasan ruang kelas akibat lonjakan jumlah siswa yang tinggi berdampak pada pengelolaan jadwal dan pembagian kelas yang tidak optimal. Kedua, masih terdapat siswa yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan Madrasah meskipun program pengembangan karakter telah dijalankan. Ketiga, ditemukan masalah teknis berulang pada sistem informasi Madrasah (EMIS, RDM, dan aplikasi terkait) yang menghambat kelancaran pengelolaan data siswa dan pelaporan. Keempat, belum tersedianya sistem pembatasan kuota otomatis dalam aplikasi PPDB yang berdampak pada terhambatnya kelancaran layanan administrasi penerimaan mahasiswa baru.

Berangkat dari fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam mengenai pengelolaan layanan administrasi kesiswaan di MTsN 1 Pasaman. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada judul

“Manajemen Pelayanan Bidang Administrasi Kesiswaan di MTsN 1 Pasaman”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan ruang kelas akibat tingginya lonjakan jumlah siswa yang berdampak pada pengelolaan jadwal dan administrasi kesiswaan.
2. Banyaknya siswa yang sering melakukan pelanggaran terhadap tata tertib Madrasah.
3. Gangguan teknis atau eror pada sistem informasi manajemen sekolah yang menghambat kelancaran pengelolaan data siswa dan proses pelayanan administrasi harian.
4. Belum adanya sistem pembatasan kuota pendaftaran secara otomatis dalam aplikasi PPDB yang digunakan MTsN 1 Pasaman yang berdampak pada terhambatnya kelancaran pelayanan administrasi penerimaan siswa baru.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka Fokus penelitian ini dibatasi pada aspek manajemen pelayanan, yang secara konseptual berbeda dengan pelayanan pada umumnya. Jika pelayanan hanya merujuk pada aktivitas teknis pemberian bantuan administratif kepada peserta didik, maka manajemen pelayanan dalam penelitian ini menekankan pada tata kelola, pengarahan, dan pengawasan pelayanan secara sistematis. Hal tersebut

diimplementasikan melalui fungsi-fungsi manajemen yang mencakup perencanaan strategis dalam lokakarya, pengorganisasian tugas melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pelaksanaan berbasis aplikasi digital (*Education Management Information System/EMIS* dan Rapor Digital Madrasah/RDM), serta pengawasan berkala oleh kepala Madrasah.

D. Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang masalah di atas, pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan bidang administrasi kesiswaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pasaman?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan bidang administrasi kesiswaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pasaman?

E. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Manajemen Pelayanan bidang administrasi kesiswaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pasaman
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan bidang administrasi kesiswaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pasaman

F. Manfaat penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai maka hasil penelitian ini memiliki manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pendidikan, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pendidikan dan kebijakan pendidikan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan manajemen pelayanan bidang administrasi kesiswaan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman penulis dalam menerapkan teori manajemen pelayanan, khususnya pada bidang administrasi kesiswaan di Madrasah.

b. Kepala Madrasah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi kepala Madrasah dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengembangkan kebijakan manajemen pelayanan administrasi kesiswaan yang lebih efektif dan efisien. Penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai pentingnya peran kepemimpinan kepala Madrasah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di MTsN 1 Pasaman.

c. Bagi Tenaga Kependidikan (Staf Administrasi Kesiswaan)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi tenaga kependidikan, khususnya staf administrasi kesiswaan, mengenai pentingnya penerapan manajemen pelayanan yang baik, meliputi aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, sehingga pelayanan administrasi kesiswaan dapat berjalan secara tertib, cepat, dan akuntabel.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih lanjut tentang manajemen pelayanan administrasi kesiswaan maupun bidang manajemen pendidikan Islam lainnya.