

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Konteks Penelitian**

Kantor berasal dari bahasa belanda, yaitu '*kantoor*' yang sering dipadankan dengan kata '*office*' dalam bahasa inggris kata *office* dapat di artikan sebagai kewajiban, tugas, fungsi, jabatan, markas, atau ruang dimana seorang pengusaha bersama stafnya menjalankan aktivitas kerjanya.<sup>1</sup>

Kantor merupakan salah satu tempat atau penunjang dari keberhasilan dalam sebuah lembaga pendidikan. Kantor disini diharapkan dapat membantu dalam segi pelayanan. Akan tetapi permasalahan yang dihadapi tidak semua lembaga pendidikan yang ada di indonesia ini memiliki ruang kantor yang cukup. Hal ini karena banyak faktor seperti halnya kurangnya fasilitas ataupun kurangnya perhatian dari pemerintah terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Kantor sebagai tempat bekerja memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan suatu lembaga. Sekolah sebagai tempat bekerja bagi setiap orang yang terlibat dalam proses pendidikan yang penting peranannya terhadap tercapainya tujuan mencerdaskas kehidupan bangsa sudah seharusnya

---

<sup>1</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perkantoran*, (bandung: Pustaka Setia, 2014), 27.

diperhatikan pengelolaannya. Melalui pemahaman yang baik terhadap cara mengelola kantor.<sup>2</sup>

Seorang pemimpin sekolah ataupun lembaga harus dapat mengarahkan perkembangan sekolahnya ke arah kantor sekolah yang lebih modern yang dapat membantu menciptakan mutu lembaga pendidikan lebih baik lagi. Disamping itu juga segala fasilitas yang dibutuhkan oleh kantor harus dipersiapkan, seperti tempat, sarana-prasaranaya, alat, supaya fungsi dari kantor dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Adapun tugas dari seorang pengelola kantor atau manajer kantor yaitu untuk menjeruskan dan mengawasi kantor untuk mencapai segala hal tujuan yang sudah di rencanakan. Di samping tugas-tugas yang sudah ada, seorang manajer kantor juga akan berhubungan dengan benda-benda atau barang-barang seperti mesin, tata ruang kantor, dan yang lainnya. Namun yang perlu diperhatikan adalah walaupun seorang manajer kantor bisa jadi seorang pengawas kantor, tetapi seorang pengawas kantor belum tentu merupakan seorang manajer kantor.

Pelayanan kantor dapat berperan sebagai mana mestinya, seperti halnya penerimaan surat-surat ataupun pengiriman surat, menyimpan surat-surat dan warkat-warkat, perlengkapan kantor dan alat tulis-menulis, dan lain sebagainya.

---

<sup>2</sup> Donni Juni Priansa & Agus Garnida, *Manajemen Perkantoran*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 47.

Hal ini bertujuan untuk mempermudah dalam proses menjalankan aktivitas yang membutuhkan pelayanan yang sangat prima.<sup>3</sup>

Pelayanan kantor merupakan suatu rangkaian kegiatan untuk mempermudah suatu kegiatan. Maka dengan adanya pelayanan yang bagus diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat suatu pekerjaan. Namun pada dasarnya pelayanan kantor yang baik tentunya harus didukung dengan tempat dan sarana-prasarana yang baik pula, sehingga pelayanan yang diberikan bisa maksimal.

Ketepatan waktu dalam melayani semua kebutuhan pekerja sangatlah penting, sebab dalam pelayanan yang maksimal maka nantinya akan memberikan kesan yang baik buat para mitra kerja yang ada disekitarnya. Hal ini juga akan berdampak baik terhadap pengelola kantor, sebab waktu pelayanan yang diberikan sangatlah terjaga, sehingga para pengguna jasa kantor tidak merasa menunggu dalam meminta pelayanan.<sup>4</sup>

Dalam upaya membentuk generasi tersebut dibutuhkan penyelenggaraan pendidikan yang benar-benar bermutu, supaya dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan sejak awal. Salah satu yang perlu diperhatikan adalah pengelolaan kantor yang baik yang ada di sekolah agar

---

<sup>3</sup> Mohammad saleh gamal, ‘ *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan*’, Jurnal Katalogis, Vol. 3, No.1, 80.

<sup>4</sup> Ibid, 166.

dapat memberikan kontribusi terhadap terlaksanya penyelenggaraan proses pendidikan yang baik dan bermutu.

Bagi suatu lembaga pendidikan atau sekolah, mutu merupakan agenda terpenting dan memang seharusnya diupayakan serta diwujudkan. Hal ini karena seorang peserta didik akan melihat terlebih dahulu sekolah yang akan mereka pilih. sehingga sekolah yang bermutu tentu akan memiliki banyak peminat dibandingkan yang tidak bermutu.

Mutu pendidikan dapat diartikan sebagai kemampuan pendidikan dalam mengelola secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan dunia pendidikan, sehingga menghasilkan nilai tambah bagi komponen-komponen tersebut menurut norma standart yang berlaku. dalam kamus besar bahasa Indonesia pengertian mutu adalah suatu ukuran baik buruk suatu benda, kadar, taraf, derajat, atau kualitas (kepandaian, kecerdasan, dsb).<sup>5</sup>

Berbagai upaya untuk meningkatkan atau mengembangkan mutu pendidikan kini sebenarnya telah diupayakan secara bertahap dan terus-menerus. Mulai dari peningkatan kualitas pendidikan pra sekolah, dasar, menengah sampai dengan perguruan tinggi. Hal ini bertujuan untuk memberikan vasilitas yang baik bagi sekolah dan peserta didik.

Pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, namun dalam upaya untuk

---

<sup>5</sup> Amrullah aziz, ‘*Peningkatan Mutu Pendidikan*’, jurnal Studi Islam, Vol. 10, No. 2, Desember 2015, 1.

mengembangkan mutu pendidikan juga dibutuhkan dukungan dari masyarakat sekitar untuk ikut membantu dalam upaya mengembangkan mutu pendidikan, sebab masyarakat juga memiliki peran yang sama untuk membantu lembaga pendidikan sehingga dalam upaya pengembangan mutu dapat berjalan dengan maksimal.<sup>6</sup>

Berkembangnya suatu mutu pendidikan bagi lembaga pendidikan sangatlah penting, sebab itu bisa menjadi tolak ukur suatu lembaga pendidikan dalam upaya menuju pendidikan yang lebih baik. Mutu pendidikan yang baik pula juga akan memberikan kesan bahwa lembaga pendidikan juga mengutamakan kenyamanan bagi setiap peserta didiknya, disinilah peran pelayanan kantor juga ikut andil dalam upaya mengembangkan mutu pendidikan yang baik.

Sebagaimana yang dilakukan oleh SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan. Sekolah ini menerapkan sistem pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu pendidikan, yang dimaksud dengan pelayanan kantor disini adalah adanya sebuah upaya untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga memberikan suatu perubahan bagi lembaga pendidikan dengan mengupayakan pelayanan kantor yang sangat cepat dengan sistem yang baru. Penerapan sistem ini menekankan adanya perubahan dan perbaikan secara terus menerus sehingga nantinya akan berdampak kepada proses perkembangan

---

<sup>6</sup>Arbangi, dkk, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jakarta: PT Adhitya Andrebina Agung, 2016), 93.

mutu lembaga pendidikan di SMA Nurul Ulum karang manggis Palengaan, salah satu aspek yang harus terus mengalami perbaikan adalah pelayanan kantor bagi setiap guru ataupun pengguna jasa kantor.

Menurut hasil wawancara dengan bapak ghufro selaku TU di SMA Nurul Ulum palengaan bahwasannya dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal sekolah mengadakan pelatihan dan bimbingan terhadap pelayan kantor, sehingga pelayan kantor memiliki bekal dalam memberikan pelayanan. Dan juga dalam memberikan pelayanan, kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan juga ikut berpengaruh dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal.

Dalam tulisan ini akan dibahas secara mendalam tentang implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu pendidikan di SMA Nurul Ulum karang manggis Palengaan Pamekasan. Hal ini dirasa perlu mengingat sekolah sudah seharusnya terus melakukan inovasi dalam segi pelayanan kantornya, yang nantinya akan berdampak besar terhadap berkembangnya mutu pendidikan di sekolah tersebut.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu pendidikan di SMA Nurul Ulum karang manggis Palengaan Pamekasan?
2. Apa saja strategi sekolah dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum karang manggis Palengaan, Pamekasan?

3. Apa saja faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis Palengaan Pamekasan?

### **C. Tujuan penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yaitu:

1. Bagaimana implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis Palengaan Pamekasan?
2. Apa saja strategi sekolah dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis Palengaan, Pamekasan?
3. Apa saja faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis Palengaan Pamekasan?

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai dua kegunaan atau manfaat yakni kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

Adapun kegunaan penelitian secara teoritis. Dapat menghasilkan teori-teori tentang Implementasi Pelayanan Kantor Untuk Mengembangkan Mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan, secara teoritis dapat di jadikan acuan kajian pada langkah selanjutnya.

## 2. Kegunaan praktis

Secara praktis hasil dari temuan di lapangan nantinya dapat memberikan informasi sekaligus memberikan acuan khusus kepada berbagai pihak utamanya:

### a. Bagi SMA Nurul Ulum

Agar bisa dijadikan sebagai bahan acuan untuk memperluas dan memperdalam keilmuan tentang Implementasi Pelayanan Kantor Untuk Mengembangkan Mutu Pendidikan.

### b. Bagi Guru

Diharapkan dengan adanya pelayanan yang baik maka akan membantu mempermudah jalannya guru untuk menjalankan pekerjaannya.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi inspirasi dan motivasi bagi mahasiswa dalam proses keilmuan dan dapat dijadikan bahan rujukan dalam sebuah penelitian khususnya dalam dunia Manajemen Pendidikan Islam.

Bagi lembaga SMA Nurul Ulum, dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk memperluas dan memperdalam keilmuan tentang Implementasi Pelayanan Kantor Untuk Mengembangkan Mutu Pendidikan.

## **E. Definisi Istilah**

Dengan adanya definisi istilah ini di harapkan untuk bisa menghindari perbedaan persepsi antara pembaca dan peneliti, maka peneliti menegaskan definisi dari beberapa istilah yang berkenaan dengan penelitian ini.

Pelayanan kantor merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu mempermudah suatu kegiatan atau pekerjaan. Maka dengan adanya pelayanan yang bagus diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat suatu pekerjaan.

Mutu pendidikan dapat diartikan sebagai kemampuan pendidikan dalam mengelola secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan dunia pendidikan, sehingga menghasilkan nilai tambah bagi komponen-komponen tersebut menurut norma standart yang berlaku.

## **F. Kajian Terdahulu**

Kajian terdahulu ialah penulurusan terhadap karya ilmiah yang pernah dilakukan oleh orang lain. Adanya kajian terdahulu, peneliti dapat membandingkan letak persamaan dan perbedaan karya ilmiah orang lain dengan karya ilmiah yang dibuat oleh peneliti. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *Implementasi Pelayanan Kantor Untuk Mengembangkan Mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum* sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ones Gita Cristalia pada tahun 2015 yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih*". Penelitian tersebut membahas tentang faktor pendukung kualitas pelayanan

kantor, dan faktor penghambat kualitas pelayanan kantor di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Ponorogo. Letak persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ones Gita Cristalia dengan peneliti ialah terletak pada pelayanan kantor dan penelitian yang dilakukan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan yang membedakan antara penelitian yang dilakukan Ones Gita Cristalia dengan peneliti ialah terletak pada tahun, lokasi dan fokus penelitian. jika penelitian Ones Gita Cristalia dilakukan pada tahun 2015 di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Ponorogo dan penelitiannya hanya fokus pada kualitas pelayanan kantor sedangkan peneliti melakukan penelitian pada tahun 2020 di SMA Nurul Ulum palengaan Pamekasan dan penelitiannya fokus pada implementasi pelayanan kantor dan optimalisasi pelayanan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nawafillah Faris pada tahun 2008 yang berjudul "*Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Dalam Perspektif Berbasis Manajemen*". Penelitian tersebut membahas tentang strategi peningkatan mutu pendidikan melalui manajemen berbasis sekolah, dan faktor-faktor yang terkait dengan peningkatan mutu pendidikan. Letak persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nawafillah Faris dengan peneliti ialah terletak pada pembahasan peningkatan mutu pendidikan. Sedangkan yang membedakan antara penelitian yang dilakukan Nawafillah Faris dengan peneliti ialah terletak pada tahun, lokasi dan pendekatan penelitian. jika penelitian Nawafillah Faris dilakukan pada tahun 2008 di MTS Negeri

Babat Lamongan dan penelitiannya menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti melakukan penelitian pada tahun 2020 di SMA Nurul Ulum palengaan Pamekasan dan penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif.