

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan di tingkat sekolah, upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan ternyata masih banyak menemukan kendala – kendala yang harus segera di carikan jalan keluarnya. Kualitas penyelenggaraan pendidikan khususnya persekolahan sangat dipengaruhi oleh berbagai factor-faktor tersebut meliputi : Budaya masyarakat, sosial ekonomi masyarakat, demografis kebijakan pemerintah, pendanaan penyelenggaraan pendidikan, dan profesionalisme dalam pengelolaanya. Ukuran sekolah berkualitas Selama ini nampaknya masih bersifat normatif. Diantara permasalahan tersebut yang seperti nya luput dari pantauan banyak orang ialah masalah mutu pegawai tata usaha sekolah yang masih belum memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan pada sekolah. Tapi patut di sayangkan, upaya peningkatan mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah kelihatannya kurang mendapat perhatian.

Sebagai sebuah sistem, sekolah juga terdiri dari beberapa komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Apabila ada satu komponen saja yang bermasalah, maka sistem sekolah juga akan turut terpengaruh.

Masalahnya, bagaimana sekolah harus distrukturkan agar mampu menciptakan mutu layanan yang di kehendaki? Aspek-aspek daya dukung dan masalah – masalah kontekstual sangat mungkin berpengaruh dalam penataan struktur organisasi sekolah yang memenuhi kriteria untuk mencapai mutu. Mutu sebuah sekolah juga dapat di lihat dari tertib administrasi.

Disadari atau tidak kinerja pegawai tata usaha sekolah merupakan salah satu factor yang mempengaruhi mutu sebuah sekolah. Peningkatan kinerja tata usaha sekolah dapat di pengaruhi oleh iklim organisasi, hal ini di dasarkan pada asumsi bahwa para pegawai tata usaha sekolah bekerja selain untuk mengharapkan imbalan baik secara material maupun non material namun mereka juga menginginkan iklim yang sesuai dengan harapan mereka seperti terdapat keterbukaan dalam organisasi, terdapat perhatian' dukungan, penghargaan, pendapatan yang layak dan di rasa adil. Penciptaan iklim yang berorientasi pada pretasi dan mementingkan pekerja dapat memperlancar pencapaian hasil yang diinginkan

Sesuai dengan fungsinya tata usaha adalah membantu (melayani) warga sekolah khususnya keadministrasian dan guru untuk meningkatkan mutu belajar dan pelayanan yang lain dapat berjalan efektif, bila seluruh komponen yang ada dapat berperan dengan tugas yang diembannya serta saling mendukung dalam rangka mencapai tujuan.

Paradigma atau kerangka berpikir maysarakat yang bersikeras untuk menyekolahkan anak mencapai sarjana, sebenarnya tidak salah, tapi haruslah disesuaikan dengan bakat dan kemampuan si anak agar mengikuti jalur bakat dan kemampuan si anak. Sayang, sampai saat ini kebanyakan sekolah menengah adalah SMU, bukan SMK atau kejuruan yang mengarah ke dunia kerja. Kalau seorang anak menempuh pendidikan di SMU, maka untuk memasuki dunia kerja, dia harus menempuh sekurang-kurangnya tiga tahun lagi atau setingkat akademi. Jadi untuk bisa masuk dunia kerja, minimal mecapai sarjana muda (atau lulusan akademi). Atau bisa lebih lama lagi kalau mau mencapai Strata-1.

Tetapi lain halnya kalau anak itu masuk ke SMK yang akan langsung dapat memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan tingkat sekolah menengah kejuruan. Paling-paling akan menjalani masa pelatihan dalam hitungan bulan, maka si anak didik

sudah bisa memasuki lapangan kerja sesuai dengan kejuruan yang dipilihnya. Sekolah Menengah Kejuruan akan menjadi sekolah yang menghasilkan tenaga kerja berkompeten di bidangnya.

Provinsi Kalimantan tengah merupakan provinsi yang sedang berkembang. Pembangunan di segala sector terutama di sector pendidikan sedang di galakan sedemikian rupa. Kurangnya minat masyarakat terutama orang tua untuk meyekolahkan anak mereka di Sekolah Menengah Kejuruan merupakan alah satu kendala social yang harus di tangani oleh pemerintah daerah. Peningkatan kualitas Sekolah Menengah Kejuruan terus di lakukan oleh pihak pemerintah daerah, selain pemerintah daerah pihak sekolah juga terus berusaha meningkatkan kualitasnya dengan cara mengembangkan manajemen sekolah agar menjadi lebih baik lagi. Peningkatan kualitas sebuah lembaga harus di mulai dari segala sector kecil yang menjadi bagian dari organisasi tersebut.

Peningkatan mutu / kualitas Sekolah Menengah Kejuruan meliputi seluruh aspek personil maupun kinerja manajemen organisasinya sehingga untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara iklim organisasi dan kinerja tata usaha sekolah terhadap kepuasan terhadap pelayanan admnistrasi akademik di sekolah menengah kejuruan maka perlu di lakukan penelitian mendalam mengenai pokok bahasan tersebut.

## **B. Batasan Masalah**

Menghadapi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan khususnya yang di laksanakan di sekolah, nampaknya semakin kompleks, kompleksitas bertolak dari kontinum pelayanan yang memuaskan sampai kepersoalan kepercayaan mayarakat satu sama lain saling mempengaruhi sedangkan pihak institusi dalam hal ini sekolah masih menghadapi berbagai persoalan.

Dari identifikasi masalah di atas maka dapat ditentukan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian akan dilakukan pada lingkungan manajemen sekolah meliputi iklim organisasi internal, ruang lingkup kinerja tata usaha, dan kepuasan pelayanan akademik yang di rasa oleh konsumen pendidikan pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya.
2. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh SMK Negeri di Kota Palangkaraya dengan sampel siswa dari dua SMK Negeri yang mewakili kelompok Sekolah yang telah memiliki sertifikasi ISO 9001 : 2000 dan SMK Negeri yang belum memiliki Sertifikasi.
3. Konsumen pendidikan yang dimaksud dalam penelitian ini secara khusus adalah siswa dalam lingkungan SMK Negeri 1 Palangkaraya dan SMK Negeri 2 Palangkaraya

### C. Rumusan Masalah

Bertolak dari latar belakang penelitian dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian yaitu : “ **Seberapa besar kontribusi iklim organisasi dan kinerja tata usaha terhadap kepuasan pelayanan akademik pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya?**” Rumusan masalah penelitian tersebut dapat dirinci kedalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah iklim organisasi pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya?
2. Bagaimanakah kinerja tata usaha pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya?
3. Bagaimanakah kepuasan layanan akademik yang di rasakan oleh konsumen pendidikan pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya?

4. Apakah iklim organisasi memiliki kontribusi positif terhadap kepuasan layanan akademik pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya?
5. Apakah kinerja tata usaha memiliki kontribusi positif terhadap kepuasan layanan akademik pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya?
6. Apakah Iklim organisasi dan kinerja tata usaha secara bersama-sama memiliki kontribusi positif terhadap kepuasan layanan akademik pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi tentang Iklim organisasi, Kinerja tata usaha dan mutu layanan akademik SMK di kota Palangkaraya. Ada pun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Gambaran iklim organisasi yang ada di SMK Negeri di kota Palangkaraya.
2. Gambaran kinerja tata usaha dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya.
3. Gambaran kepuasan layanan akademik yang di berikan oleh SMK Negeri di Kota Palangkaraya
4. Kontribusi yang di berikan oleh iklim organisasi dan kinerja tata usaha terhadap kepuasan layanan akademik pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya.

## E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak terkait sebagai berikut :

### 1. Kepala sekolah

- a) Hasil penelitian menjadi masukan bagi kepala sekolah agar dapat mengelola iklim organisasinya sehingga tercipta iklim organisasi yang kondusif.
- b) Cepat tanggap menghadapi permasalahan yang timbul akibat iklim organisasi yang tidak sehat, kinerja tata usaha yang rendah serta kepuasan terhadap layanan akademik yang kurang baik

### 2. Bagi pengembangan keilmuan

- a) Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan pengembangan keilmuan administrasi pendidikan, khususnya dalam manajemen sumberdaya manusia dan perilaku organisasi pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya.
- b) Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai iklim organisasi dan kinerja tata usaha serta kepuasan layanan akademik pada lingkungan SMK Negeri di Kota Palangkaraya.

### 3. Bagi peneliti

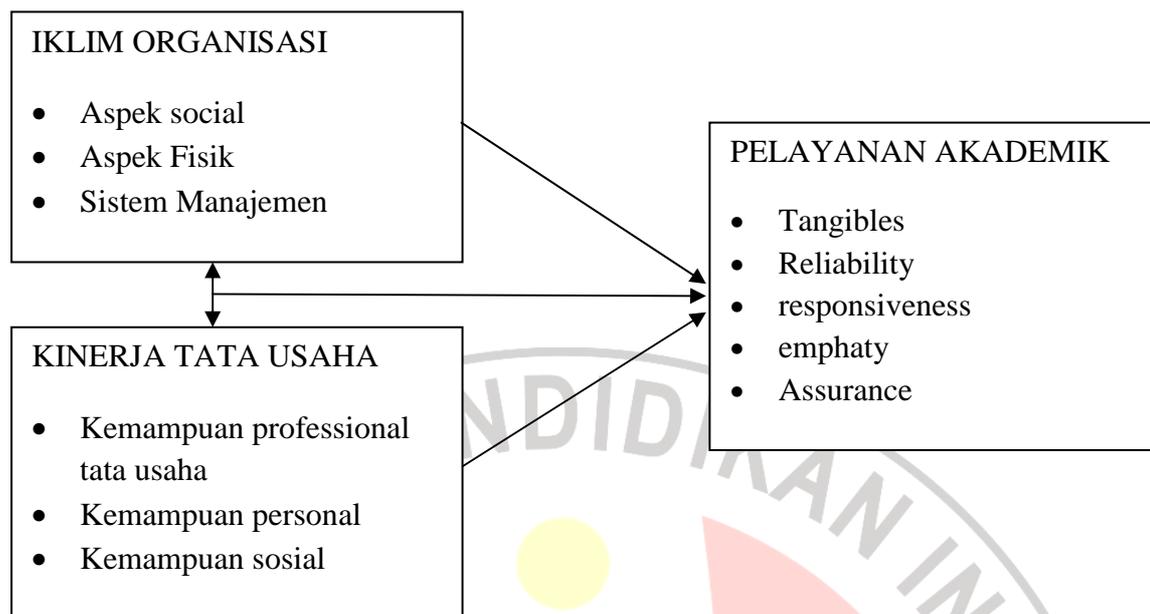
- a) Memberikan pengetahuan yang berarti dalam memahami proses dan berbagai upaya dalam peningkatan kinerja tata usaha sekolah serta menciptakan iklim organisasi yang kondusif di lingkungan sekolah menengah kejuruan dalam kaitannya dengan peningkatan kepuasan layanan akademik di lingkungan SMK Negeri di Kota Palangkaraya
- b) Memberikan keterampilan dalam menganalisis berbagai permasalahan dalam pengelolaan sumberdaya manusia pada lingkungan sekolah menengah

kejuruan khususnya yang berkaitan dengan kinerja tata usaha dalam upaya peningkatan kepuasan layanan akademik di SMK Negeri

## **F. Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir adalah dasar pemikiran dari penelitian yang di sintesiskan dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Uraian dalam kerangka berpikir menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel penelitian. Variabel-variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang di teliti. Sehingga dapat di jadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian (Riduwan,2005.34-35). Kerangka berpikir juga menggambarkan alur pemikiran penelitian dan memberikan penjelasan kepada pembaca mengapa ia mempunyai anggapan seperti yang dinyatakan dalam hipotesis. Kerangka berpikir dapat di sajikan dengan bagan yang menunjukan alur pikir peneliti serta keterkaitan antar variabel yang di teliti.

Berdasarkan uraian di atas dalam penelitian ini dapat di buat kerangka pemikiran yang menunjukan hubungan antara variabel yang akan di teliti. Penelitian ini intinya akan memotret variabel Iklm organisasi, Kinerja tata usaha sekolah dan kepuasan pelayanan akademik.



**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**

Secara lebih rinci, variabel penelitian dapat di identifikasikan sebagai berikut :

#### **Variabel X1 Iklim Organisasi**

Iklim organisasi sekolah mempunyai dimensi yang luas, mengingat sebagai pelayan masyarakat yang syarat dengan keinginan, target-target, dan tujuan yang harus di capai, yaitu hasil pendidikan yang di tuntutan oleh masyarakat. Oleh sebab itu, sebagai upaya pencapaian harus terbentuk suasana kerja, lingkungan kerja. Dimensi iklim kerja dapat di identifikasi, melalui suatu analisis faktor yang di timbulkan yang salah satunya dari lingkungan internal dan eksternal persekolahan. Ada pun lingkungan internal, meliputi aspek fisik dan sosial

##### 1. Aspek sosial meliputi :

- Rasa kekeluargaan dan kebersamaan antar personil
- Semangat dan komitmen kerja personil
- Kebanggaan melaksanakan tugas

- Sikap saling membantu antar personil.
2. Aspek fisik internal meliputi :
- Kebersihan ruang dan halaman sekolah (sarana dan prasarana)
  - Kesehatan personil (guru, staf tata usaha), dan siswa
  - Ketertiban dalam melaksanakan aturan atau kesepakatan bersama
3. Aspek sistem manajemen
- Adanya interaksi kerjasama antara sekolah dengan masyarakat terintitisi
  - Adanya bukti monumental hasil kerja sama sekolah dengan masyarakat terintitisi
  - Adanya pernyataan bersama saling membutuhkan, saling membantu antara sekolah dengan masyarakat terintitisi

### **Variabel X2 Kinerja Tata Usaha**

Kinerja tata usaha sekolah di pandang dari sisi terminologis dapat di rumuskan sebagai penampilan yang di tunjukan atau hasil yang di capai seseorang atau sekelompok pegawai tata usaha sekolah pada periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas administrasi pendidikan level sekolah berdasarkan prosedur dan aturan yang berlaku untuk kepentingan pencapaian keberhasilan pengelolaan pendidikan di sekolah. Dari pandangan tersebut kinerja mempunyai tiga aspek, yaitu : kemampuan profesional tata usaha, kemampuan personal, kemampuan soial.

Dengan demikian, faktor-faktor yang menandai kinerja adalah hasil ketentuan :

- (1) Kebutuhan yang di buat pekerja, (2) tujuan yang khusus; (3) kemampuan; (4) kompleksitas; (5) komitmen; (6) umpan balik; (7) situasi; (8) pembatasan; (9) perhatian pada setiap kegiatan; (10) usaha; (11) ketekunan; (12) ketaatan; (13) ketersediaan untuk berkorban; dan (14) memiliki standar yang jelas.

Dari 14 indikator tersebut dapat di persempit kembali sesuai dengan jenis kinerja personil yang di maksud dalam penelitian yaitu menjadi : komitmen, disiplin, kemampuan, loyalitas, kecakapan, dan kecerdasan emosional, spiritual dan intelektual dalam memecahkan masalah.

### **Variabel Y Kepuasan Pelayanan akademik**

Pelayanan akademik yang di maksudkan adalah suatu proses dalam rangka memberikan kepuasan kepada konsumen pendidikan di sekolah yang meliputi : Siswa dan guru. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan / kepuasan pelanggan (Customer Focused Quality), sehingga dengan demikian pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk/jasa yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar.

Dimensi dari kepuasan pelayanan adalah: (1) Tangibles, penampilan fasilitas fisik yang meliputi peralatan, personil dan material komunikasi; (2) Reliability, kemampuan untuk menyampaikan pelayanan dengan tepat dan terpercaya seperti yang di janjikan; (3) responsiveness, keinginan untuk menolong pelanggan dan menyampaikan atau menyediakan pelayanan dengan cepat; (4) Assurance, pengetahuan, kemampuan atau budi pekerti karyawan dalam proses pelayanan, sehingga menimbulkan keyakinan pelanggan; (5) empathy, sikap peduli, pengertian dan memberikan perhatian khusus pada pelanggan. Segala bentuk layanan yang di berikan adalah layanan yang berkaitan dengan bagian akademik seperti : sistem penerimaan siswa baru, pengadaan dan

pengelolaan sarana dan prasarana penunjang pembelajaran, pendanaan pendidikan, pembelajaran di laboratorium dan di kelas, pembinaan personil pendidikan (guru dan tata usaha).

### **G. Asumsi-Asumsi**

Arikunto (2001:60-61) mengemukakan bahwa asumsi-asumsi atau anggapan dasar penelitian dipandang sebagai landasan teori atau titik tolak pemikiran yang digunakan dalam suatu penelitian, yang mana kebenarannya di terima oleh peneliti. Selanjutnya dikemukakan bahwa, peneliti di pandang perlu merumuskan asumsi-asumsi penelitian dengan maksud : 1). Agar terdapat landasan berpijak yang kokoh bagi masalah yang sedang diteliti; 2). Mempertegas variable-variabel yang menjadi focus penelitian; dan 3). Berguna untuk kepentingan menentukan dan merumuskan hipotesis. Dalam merumuskan asumsi-asumsi penelitian ini ditempuh melalui telaah berbagai konsep dan teori yang berkaitan dengan iklim organisasi, kinerja tata usaha dan mutu layanan pendidikan.

1. Kepuasan layanan akademik pada SMK Negeri di Kota palangkaraya di pengaruhi oleh beberapa variabel antara lain kinerja tata usaha dan iklim organisasi.
2. Kinerja tata usaha pada SMK Negeri di kota Palangkaraya di rasa cukup baik
3. Iklim organisasi pada SMK Negeri di kota Palangkaraya di rasa cukup baik
4. Kepuasan terhadap layanan akademik pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya di rasa cukup baik.

## H. Hipotesis

Hipotesa adalah sarana penelitian ilmiah yang penting dan tidak bisa di tinggalkan karena merupakan instrumen kerja dari teori. Suatu hipotesa selalu di rumuskan dalam bentuk pernyataan yang menghubungkan antara dua variabel atau lebih. (Sofyan Efendi dan Masri Singaribuan, 1995:45).

Hipotesa adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya masih sementara, belum benar-benar berstatus tesis. (Suratno dan Arsyad, 1999:22)

Berkenaan dengan masalah yang di teliti, maka dirumuskan hipotesis penelitiannya sebagai berikut “ **Iklm organisasi dan kinerja tata usaha sekolah memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan akademik pada SMK Negeri di Kota Palangkaraya**”

## I. Metode Penelitian

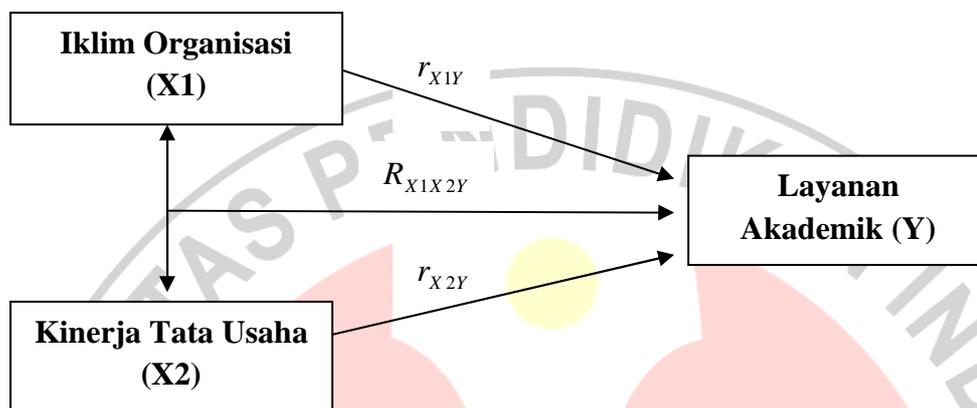
Mencermati masalah yang akan di teliti, yakni mengenai iklim organisasi, kinerja tata usaha sekolah dan mutu layanan administrasi akademik pada lingkungan sekolah menengah kejuruan maka metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif korelatif dengan pendekatan kuantitatif.

Metode deskriptif adalah metode yang memusatkan diri pada masalah-masalah yang ada pada masa sekarang pada masalah aktual. Penelitian deskriptif pada dasarnya menyelidiki variabel secara lepas seringkali hanya satu, tanpa di hubungkan dengan variable lain akan tetapi sering pula variabel kategori tertentu tetapi tidak pernah dengan variabel kontinum untuk melihat secara deskriptif variabel yang diselidiki tersebut khususnya dalam kategori yang telah di tentukan.

Desain penelitian korelasional menyatakan tingkat hubungan antar variabel yang diselidiki, dengan kata lain korelasi adalah menyatakan hubungan antara variabel satu

dengan variabel lainnya. Sehingga metode deskriptif korelatif akan menjelaskan/menggambarkan kondisi variabel per variabel kemudian menghubungkannya dengan dengan variabel lainnya.

Hubungan antara variabel di atas diilustrasikan pada gambar sebagai berikut :



**Gambar 1.2 Hubungan antara variabel penelitian**

Keterangan :

X1 = Iklim Organisasi (Variabel bebas)

X2 = Kinerja Tata Usaha (Variabel bebas)

Y = Kepuasan Pelayanan Pendidikan (Variabel terikat)

## **J. Lokasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. (Sugiyono,2008:117)

Lokasi penelitian yang di ambil oleh peneliti adalah lingkungan SMK Negeri di Kota Palangkaraya dengan populasi 13 SMK yang terdiri atas enam SMK Negeri dan tujuh SMK Swasta, Untuk mempersempit ruang lingkup penelitian maka penelitian di lakukan hanya pada SMK negeri di Kota Palangkaraya. Hal ini di karenakan SMK

Negeri dianggap lebih jelas badan hukumnya di bandingkan SMK Swasta, berikut ini data Sekolah Menengah Kejuruan Negeri yang ada di Kota Palangkaraya.

**Tabel 1.1 Data Pokok SMK Negeri Palangkaraya**

No	Nama Sekolah	Alamat/telp	SK Berdiri	Program Keahlian	Keterangan
1.	SMK Negeri 1	Jl. Tambun Bungai No. 1 Palangkaraya /(0536) 3221756	0229/0/1978	<ul style="list-style-type: none"> <li>- T. Kontruksi kayu</li> <li>- T. Kayu dan beton</li> <li>- T. Gambar bangun</li> <li>- T. Survey dan pemetaan</li> <li>- T. Transmisi tenaga Kelistrikan</li> <li>- T. Perangkat lunak</li> <li>- T. Audio video</li> <li>- T. Las</li> <li>- T. Permesinan</li> <li>- T. Mekanik otomotif</li> </ul>	Belum Serifikasi ISO (9001:2000)
2.	SMK Negeri 2	Jl. R.A. Kartini Palangkaraya/ (0536) 3221693	0299/0/1978	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrasi perkantoran</li> <li>- Akutansi</li> <li>- Manajemen penjualan</li> </ul>	<b>Sudah Serifikasi ISO (9001:2000) Maret 2009</b>
3.	SMK Negeri 3	Jl. R.A. Kartini No.25	0208/0/1982	<ul style="list-style-type: none"> <li>- T. computer dan jaringan</li> </ul>	<b>Sudah Serifikasi</b>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usaha jasa pariwisata</li> <li>- Akomodasi perhotelan</li> <li>- Restoran</li> <li>- Tata kecantikan rambut</li> <li>- Tata busana</li> </ul>	<b>ISO (9001:2000)</b> <b>Juli 2008</b>
4.	SMK Negeri 4	Jl. Letkol. Seth Adji I Km.3,1 Palangkaraya	0260/0/1994	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Multimedia</li> <li>- Kriya tekstil</li> <li>- Kriya kayu</li> </ul>	Belum Serifikasi ISO (9001:2000)
5.	SMK Negeri 1 Sebangau	Jl. Mawar No 11 Ds. Kalampangan	800/1578/S LTP-SM/2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Budidaya tanaman pangan</li> </ul>	Belum Serifikasi ISO (9001:2000)
6.	SMK Kecil Negeri 1 Bukit Batu	Jl. KKN No. 19 Palangkaraya	131/2007/..	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Budidaya ikan air tawar</li> </ul>	Belum Serifikasi ISO (9001:2000)

Sumber : <http://datapokoksmk.com/palangkaraya>

Dari keenam sekolah negeri tersebut diambil sampel penelitian dua sekolah yang masing masing mewakili kelompok populasi sekolah yang sudah tersertifikasi ISO 9001:2000 dan kelompok populasi sekolah yang belum memiliki sertifikasi ISO 9001:2000. Dengan metode *random sampling* maka di pilihlah SMK Negeri 1 Palangkaraya sebagai sekolah yang mewakili kelompok sekolah yang belum tersertifikasi ISO 9001:2000 dan SMK Negeri 2 Palangkaraya mewakili sekolah yang telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000.