

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran orang tua di Indonesia masih kecil dalam pendidikan anaknya dimana sebanyak 70% orang tua tidak pernah berpartisipasi dalam pengambilan keputusan di sekolah 20% tidak pernah berbicara dengan instruktur, dan 10% berbicara dengan guru dan memberikan nasihat. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pemutusan hubungan mengenai keterlibatan orang tua dalam pendidikan dan peran dalamnya (Anah et al., 2024). Keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Sejalan dengan pernyataan (Sumarsono et al., 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pendidikan tidak berhasil secara maksimal, tanpa adanya dukungan dari masyarakat (dalam hal ini orangtua peserta didik). Partisipasi mereka dapat berbentuk dukungan baik secara fisik maupun non-fisik, seperti ikut serta dalam kegiatan sekolah, mendampingi anak dalam belajar di rumah, serta membangun komunikasi yang baik dengan guru.

Di Madrasah Tsanawiyah (MTs), kualitas layanan administrasi dan tingkat keterlibatan orang tua menjadi fokus utama. Seperti yang diungkapkan oleh Sri Mulyani Indrawati Menteri Keuangan Indonesia dalam orasi ilmiahnya pada Dies Natalis Universitas Negeri Semarang menyatakan bahwa “Sayangnya peran orang tua siswa dalam penyelenggaraan pendidikan di Indonesia masih tergolong kategori minim atau rendah, dimana sebanyak 80% orang tua siswa tidak pernah memberikan masukan atau saran kepada sekolah pada saat pengambilan keputusan ataupun dalam proses penyusunan sebuah kebijakan, dan juga sebanyak 30% orang tua siswa tidak pernah berdiskusi dengan guru terkait dengan perkembangan ataupun kendala yang dialami oleh siswa selama proses pendidikan” (Kinanti & Trihantoyo, 2021). Meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan, masih terdapat tantangan seperti minimnya koordinasi antara sekolah dan orang tua serta keterbatasan sumber daya dalam administrasi. Peran serta masyarakat terutama orangtua siswa dalam penyelenggaraan pendidikan

selama ini hanya terbatas pada dukungan dana (Rusdiana, 2010). Pada penelitian (Syahdan, 2014) menunjukkan bahwa partisipasi orang tua terhadap pendidikan agama Islam anak didiknya dengan persentase 56% yang tergolong sedang.

Penelitian (Anwar, 2017) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan PAUD dengan kepuasan orang tua peserta didik. Hal ini tentunya dapat mendorong orang tua peserta didik agar dapat lebih aktif dalam mendukung maupun mendorong serta membantu sekolah dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas. Penelitian (Fi'ilmiah, 2017) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua. Artinya kepuasan orang tua ini menjadi hal yang dapat dipengaruhi oleh kualitas administrasi suatu instansi, dan juga kepuasan orang tua ini menjadi modal awal orang tua peserta didik agar dapat berpartisipasi aktif dalam pendidikan peserta didik.

Dalam studi awal dari penelitian ini di MTs Negeri se-Kabupaten Bandung, kualitas layanan administrasi ini dirasa belum maksimal dikarenakan beberapa *website* resmi madrasah masih belum maksimal dalam penyampaian papan informasi bahkan ada yang belum mempunyai web madrasah itu sendiri. Ini menjadi gambaran ataupun data awal yang mencerminkan bahwa kualitas daripada layanan administrasi di MTsN se-Kabupaten Bandung belum maksimal serta belum merata dan juga masih perlu peningkatan. Kemudian dalam hal partisipasi orang tua peserta didik pun dirasa masih kurang berpartisipasi aktif dalam kegiatan madrasah menurut pengakuan dari beberapa staff administrasi yang ada di 3 madrasah tersebut.

Urgensi penelitian ini terletak pada upaya meningkatkan kualitas pendidikan melalui pemberdayaan peran orang tua. Dengan memahami dinamika antara layanan administrasi dan partisipasi orang tua, institusi pendidikan dapat merancang kebijakan dan praktik yang lebih efektif dalam melibatkan orang tua, sehingga menciptakan sinergi positif antara sekolah dan orang tua dalam mendukung perkembangan anak. Penelitian sebelumnya telah membahas peran layanan administrasi pendidikan dan keterlibatan orang tua secara terpisah. Namun, studi yang meneliti keterkaitan kedua variabel ini secara bersamaan, terutama

dalam konteks Madrasah Tsanawiyah Negeri se Kabupaten Bandung, masih terbatas. Selain itu, dengan mengadopsi model *servqual* dan Epstein's *Parental Involvement Framework*, penelitian ini tidak hanya mengukur kualitas layanan administrasi dari sudut pandang madrasah, tetapi juga mengaitkannya dengan berbagai bentuk keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami bagaimana interaksi antara kualitas layanan administrasi dan partisipasi orang tua.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian bertajuk “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Madrasah dengan Partisipasi Orang Tua” yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan administrasi terhadap partisipasi orang tua di madrasah. Dengan menganalisis data yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas layanan administrasi tersebut mempengaruhi partisipasi orang tua siswa di madrasah. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memahami korelasi antara kualitas layanan administrasi dengan partisipasi orang tua siswa di madrasah, serta memberikan rekomendasi bagi pengembangan program pelatihan dan peningkatan kompetensi di lingkungan pendidikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana Partisipasi Orang Tua Siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana Hubungan Kualitas Layanan Administrasi dengan Partisipasi Orang Tua di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung

2. Untuk mendeskripsikan partisipasi orang tua siswa di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung.
3. Untuk menganalisis seberapa besar Hubungan Kualitas Layanan Administrasi dengan Partisipasi Orang Tua di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini bermanfaat sebagai dokumen informatif dan reflektif mengenai Hubungan Kualitas Layanan Administrasi dengan Partisipasi Orang Tua di Madrasah Tsanawiyah Negeri se-Kabupaten Bandung.

2. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh lembaga Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri se Kabupaten Bandung sebagai referensi untuk mengevaluasi, memberikan kontribusi, serta menawarkan solusi alternatif dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan administrasi dengan partisipasi orang tua siswa.
- 2) Untuk peneliti, Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi media yang bermanfaat dalam mengaplikasikan pengetahuan peneliti tentang penggunaan kualitas layanan administrasi dan partisipasi orang tua siswa.

E. Kerangka Pemikiran

1. Kualitas Layanan Administrasi

Kualitas adalah suatu kondisi yang bersifat dinamis dan memengaruhi produk, layanan, individu, proses, serta lingkungan dalam upaya memenuhi atau melampaui harapan. Sementara itu, pelayanan merujuk pada tindakan atau perilaku yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen guna mencapai kepuasan pelanggan (Wardana, 2017).

Kualitas layanan dapat diukur dengan melihat tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan pandangan pelanggan terhadap kinerja produk atau lembaga pendidikan yang diterima oleh pelanggan yang mana dapat

dijelaskan dalam skala *service quality*. Dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan apa yang diinginkan pelanggan. Menurut Parasuraman dalam (Sinollah & Masruro, 2019a) terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan (*servqual*).

a. Dimensi berwujud (*tangibles*)

Bukti Fisik (*tangibles*). *Tangibles* adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi.

b. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

c. Dimensi Daya Tangkap (*responsiveness*)

Respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

d. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Assurance atau jaminan yaitu berbagai ilmu pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

e. Dimensi Empati (*empathy*)

Emphaty adalah bentuk dari kemampuan lembaga yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

Administrasi merupakan rangkaian kegiatan (proses) yang wujudnya merencanakan, memutuskan, menyusun, mengatur, memimpin, mengurus, mengarahkan, membimbing, menyelaraskan, mengendalikan, mengawasi, dan menyempurnakan (Irawan & Prayoga, 2024). Administrasi merupakan keseluruhan proses dalam menetapkan tujuan serta mencapainya dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efisien. Sondang, P Siagian dalam (Abdussamad, 2019) Administrasi diartikan sebagai seluruh rangkaian proses dalam melaksanakan

keputusan yang telah ditetapkan, di mana pelaksanaannya biasanya melibatkan dua orang atau lebih dengan tujuan mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Salah satu ciri daripada administrasi adalah bersifat pelayanan yang artinya dilakukan demi terselenggaranya suatu kegiatan pokok yang lain, serta berkaitan dengan seluruh unsur organisasi dan bahkan dilakukan oleh semua pihak di dalam organisasi. Kegiatan penting administrasi adalah melayani segenap kegiatan operatif (tugas pokok kantor), baik yang bersifat intern maupun ekstern (pelayanan publik) (Irawan & Prayoga, 2024).

Kualitas layanan administrasi dalam dunia pendidikan merujuk pada sejauh mana institusi pendidikan memberikan layanan unggul dalam mengelola aspek administratif, yang meliputi reliabilitas, responsivitas, jaminan, kepedulian, serta aspek fisik pendukung. Kesan pertama yang positif penting dicapai, karena selanjutnya dapat mempermudah hubungan kerja sama yang saling menguntungkan di masa-masa yang akan datang serta mendukung terciptanya hubungan yang lebih kondusif (Irawan & Prayoga, 2024).

2. Partisipasi Orang Tua

Partisipasi merujuk pada keterlibatan atau keikutsertaan seseorang dalam suatu aktivitas. Sejalan dengan hal tersebut, dalam kamus istilah sosial, partisipasi didefinisikan sebagai keterlibatan individu dalam kehidupan sosial. Partisipasi juga dapat diartikan sebagai peran aktif seseorang dalam menangani suatu permasalahan yang masih menjadi tanggung jawabnya, karena masalah tersebut berkaitan dengan kebutuhan pribadi maupun kebutuhan masyarakat secara luas.

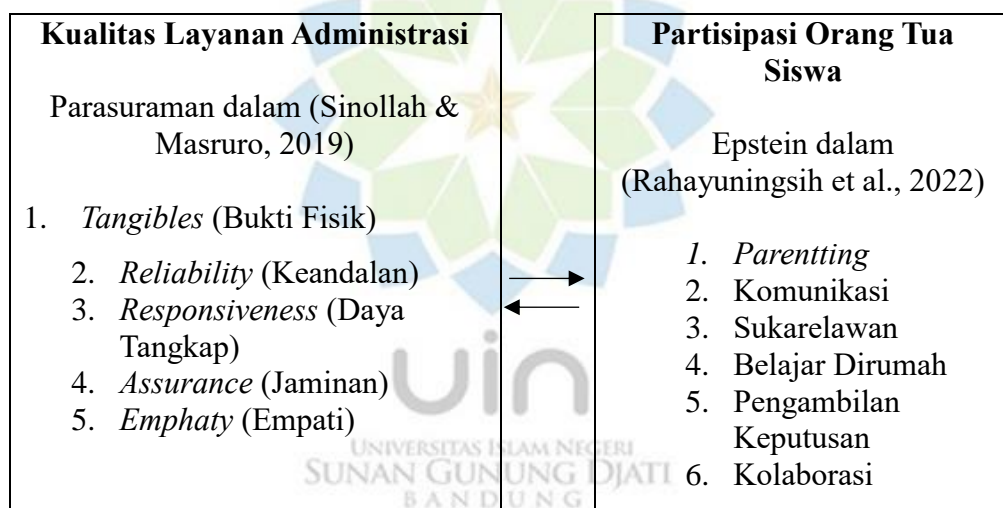
Partisipasi adalah keterlibatan aktif dari seseorang, atau sekelompok orang masyarakat) secara sadar untuk berkontribusi secara sukarela dalam program pembangunan dan terlibat mulai dari perencanaan, pelaksanaan, monitoring sampai pada tahap evaluasi (Raharjo, 2013).

Partisipasi orang tua menurut teori Epstein dalam (Rahayuningsih et al., 2022), dikatakan bahwa orang tua berperan mendukung keberhasilan Pendidikan anak melalui beberapa dimensi yaitu:

- a. *Parenting education* (Pendidikan orang tua), membantu keluarga dalam menciptakan lingkungan rumah yang mendukung pembelajaran anak.

- b. Komunikasi, membangun komunikasi yang efektif antara rumah dan sekolah mengenai program dan kemajuan siswa.
- c. *Volunteering* (sukarelawan), membantu kegiatan sekolah.
- d. Belajar di rumah, melibatkan orang tua dalam aktivitas pembelajaran di rumah yang berkaitan dengan kurikulum sekolah.
- e. Pengambil keputusan, ikut serta ke dalam forum-forum pengambilan keputusan seperti rapat orang tua.
- f. Pelayanan masyarakat, ikut serta dalam menghubungkan sekolah dengan organisasi masyarakat yang dapat mendukung kegiatan pendidikan.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Keterangan: Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Madrasah dengan Partisipasi Orang Tua Siswa

Variabel X : Kualitas Layanan Administrasi

Variabel Y : Partisipasi Orang Tua Siswa

↔ : Korelasi

Kerangka berpikir penelitian ini menggambarkan hubungan antara Kualitas Layanan Administrasi Madrasah dengan Partisipasi Orang Tua Siswa. Kualitas layanan administrasi merujuk pada teori Parasuraman dalam (Sinollah & Masruro,

2019) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik) berkaitan dengan ketersediaan sarana prasarana dan kondisi fasilitas, *Reliability* (keandalan) mencerminkan kemampuan madrasah memberikan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya, *Responsiveness* (daya tangkap) merujuk pada kesigapan petugas dalam membantu kebutuhan administrasi, *Assurance* (jaminan) terkait rasa aman, sopan, serta kompetensi petugas, dan *Empathy* (empati) menggambarkan perhatian serta komunikasi yang humanis kepada orang tua siswa.

Variabel Partisipasi Orang Tua Siswa mengacu pada teori Epstein dalam (Rahayuningsih et al., 2022), yang meliputi enam bentuk keterlibatan: *Parenting*, yaitu dukungan orang tua dalam pengasuhan, komunikasi antara madrasah dan orang tua, sukarelawan dalam kegiatan sekolah, belajar di Rumah sebagai pendampingan anak belajar, pengambilan keputusan dalam forum atau komite sekolah, serta kolaborasi dengan komunitas. Semakin baik kualitas pelayanan administrasi madrasah, diharapkan semakin meningkat pula partisipasi orang tua dalam berbagai bentuk tersebut.

Hubungan antara variabel X (kualitas layanan administrasi) dan variabel Y (partisipasi orang tua siswa) diasumsikan memiliki korelasi, artinya peningkatan atau penurunan kualitas layanan administrasi dapat berhubungan dengan tinggi rendahnya keterlibatan orang tua dalam mendukung proses pendidikan di madrasah. Dengan demikian, kerangka berpikir ini menegaskan bahwa pelayanan administrasi yang profesional, responsif, dan empatik berpotensi mendorong orang tua untuk lebih aktif berkomunikasi, terlibat, serta bekerja sama dalam memajukan pendidikan siswa di lingkungan MTs Negeri se-Kabupaten Bandung.

F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

1. Hipotesis Alternatif (H_a): Terdapat hubungan antara Kualitas Layanan Administrasi Madrasah dengan Partisipasi Orang Tua Siswa.
2. Hipotesis Nol (H_o): Tidak terdapat hubungan Kualitas Layanan Administrasi Madrasah dengan Partisipasi Orang Tua Siswa.

Berdasarkan hipotesis di atas, peneliti mengajukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi madrasah dengan partisipasi orang tua siswa.

G. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1	(D. Mahendra, 2019)	Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Terpadu (MIT) Al Madinah Balong Ponorogo	Meneliti kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan madrasah.	Tidak secara langsung meneliti hubungan antara layanan administrasi dan partisipasi orang tua.	Orang tua cenderung puas dengan layanan pendidikan yang berkualitas, meningkatkan partisipasi mereka dalam kegiatan madrasah.
2	Dalhar, M. (2020)	Partisipasi Orang Tua Siswa Menyekolahkan Anak di MTs Swasta Kota Palangka Raya	Mengkaji faktor yang memengaruhi partisipasi orang tua dalam pendidikan madrasah.	Tidak membahas kualitas layanan administrasi secara spesifik.	Faktor utama partisipasi orang tua adalah kepercayaan terhadap kualitas layanan pendidikan.
3	(Munajat & Cahyani, 2021)	Partisipasi Orang Tua Terhadap Program Layanan Pendidikan Anak Usia Dini Di Kecamatan Waluran	Fokus pada partisipasi orang tua.	Tidak menyoroti hubungan layanan administrasi dengan partisipasi orang tua.	Partisipasi orang tua memiliki pengaruh positif terhadap pelaksanaan layanan PAUD dikecamatan waluran

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
4	(Muhsin, 2024)	Sinergitas Teamwork dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di Madrasah	Mengkaji peran sinergi tim dalam meningkatkan layanan pendidikan.	Tidak secara khusus membahas hubungan layanan administrasi dengan partisipasi orang tua.	Kolaborasi antara madrasah dan orang tua berperan dalam peningkatan kualitas layanan.
5	(Iswati et al., 2023)	Strategi Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di MTs Negeri 1	Fokus pada kualitas pelayanan pendidikan.	Tidak spesifik membahas hubungan dengan partisipasi orang tua.	Layanan yang lebih baik meningkatkan keterlibatan komunitas sekolah.
6	(Zulaikah, 2023)	Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun	Meneliti kualitas layanan administrasi pendidikan.	Tidak menghubungkan dengan partisipasi orang tua secara spesifik.	Administrasi madrasah yang tertata baik meningkatkan kepuasan dan keterlibatan orang tua.
7	(Cindy et al., 2024)	Analisis Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat pada Lembaga Pendidikan	Fokus pada bagaimana komunikasi madrasah memengaruhi partisipasi orang tua.	Tidak meneliti layanan administrasi secara spesifik.	Komunikasi efektif antara sekolah dan orang tua berkontribusi pada peningkatan partisipasi.
8	(Putri, 2010)	Partisipasi Orang Tua Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Siswa Kelas Viii Di Madrasah Tsanawiyah Hasanah Pekanbaru	Membahas partisipasi orang tua	Tidak menyoroti hubungan layanan administrasi dengan partisipasi orang tua.	Partisipasi orang tua dalam meningkatkan prestasi akademik siswa kelas VIII di MTs Hasanah Pekanbaru berada pada kategori cukup baik.

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
9	(Aisyak, 2024)	Pengaruh partisipasi orang tua peserta didik terhadap transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan madrasah: Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri se Kota Bandung.	Membahas mengenai partisipasi orang tua peserta didik di MTsN	Tidak fokus pada layanan administrasi secara spesifik.	Pengaruh Partisipasi Orangtua Peserta Didik terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Madrasah pada Madrasah Aliyah Negeri se Kota Bandung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.
10	(Permatasari et al., 2024)	Pengaruh Keterlibatan Orang Tua Terhadap Prestasi Akademik Siswa Di Smpn 56 Jakarta	Membahas mengenai keterlibatan / Partisipasi Orang tua di ranah SMP	Tidak membahas mengenai kualitas layanan administrasi	keterlibatan orang tua memiliki dampak yang signifikan terhadap prestasi akademik siswa di SMPN 56 Jakarta.

Sumber: Diolah oleh penulis dari <https://scholar.google.com>