

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi saat ini sektor pelayanan publik mempunyai peranan sangat penting terutama bagi instansi pemerintah terutama lembaga pendidikan. Pelayanan publik yang baik menjadi indikator utama bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan tingkat kepuasan publik. Kualitas pelayanan yang bermutu memerlukan pendistribusian pelaksanaan kegiatan bagi pelaksana agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Pelayanan publik yang bermutu tercermin dari tingkat kepuasan publik sebagai penerima layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan

menerapkan standar pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Penerapan dalam meningkatkan pelayanan publik yang dijelaskan pada Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 harus berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan,partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dibutuhkan sistem manajemen mutu. Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Mutu merupakan kunci utama institusi untuk meraih keberhasilan. Mutu sebuah institusi dapat diukur dari kualitas pelayanan. Maka institusi dalam rangka meningkatkan mutu menerapkan Sistem Manajemen Mutu. (Nursyamsiah:2021)

Penetapan persyaratan-persyaratan dalam sistem manajemen mutu bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan suatu produk yang memenuhi persyaratan-persyaratan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan. Persyaratan-persyaratan dan rekomendasi dalam penjaminan mutu diterapkan pada manajemen organisasi yang memasok produk sehingga akan mempengaruhi bagaimana produk itu didesain , diproduksi, dirakit dan ditawarkan.

Nursyamsiah, (2021) juga menyatakan bahwa sistem manajemen mutu menetapkan standar sering menjadi hukum melalui persetujuan atau standar nasional membuatnya lebih berpengaruh dari pada kebanyakan organisasi nonpemerintah lainnya. Standar ini merupakan sarana untuk mencapai tujuan mutu sehingga diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi organisasi, Peran standar penjaminan mutu adalah merumuskan tugas dan sistem untuk mencapai keseragaman layanan sesuai spesifikasi pelanggan.

Hardjosoedarmo, (2020:43) mengemukakan bahwa penerapan sistem manajemen mutu dapat merubah orientasi budaya suatu organisasi menuju budaya kualitas yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi. Dalam penerapan sistem manajemen mutu, budaya lebih berperan daripada yang lainnya. Metri, (2022:65) mengungkapkan bahwa budaya kualitas dipertimbangkan sebagai salah satu hal yang terpenting sebagai indikator keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu terhadap organisasi yang terukur pada kinerja karyawan.

Sucofindo (2021:5) mengemukakan Sistem Manajemen Mutu dapat meningkatkan performa organisasi dan moral karyawan melalui sistem kerja yang baik dan konsisten. Performa organisasi tersebut memberikan dampak kepada budaya organisasi baik jangka panjang maupun jangka pendek. Perusahaan melakukan implementasi dan evaluasi lanjut dari beberapa prosedur mutu yang belum diimplementasikan di dalam perusahaan sehingga prosedur mutu yang telah dirancang akan berfungsi secara optimal bagi perusahaan dan bermanfaat dalam jangka panjang bagi perusahaan. Soegiono

dan Rosiawan,(2019:38) juga menyatakan bahwa Sistem manajemen mutu dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan budaya organisasi.

sistem manajemen mutu adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi yang berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan. Tujuan utama sistem manajemen mutu adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus-menerus. Kotler, (2021:138) mengatakan *“Quality is our best assurance of customer allegiance, our strongest defence against foreign competition and the only path to sustain growth and earnings.* Mutu adalah jaminan terbaik untuk pelanggan, mutu dapat memberi pengaruh yang sangat kuat untuk berkompetisi dan menjadi jalan satu-satunya untuk melanjutkan pertumbuhan dan peningkatan organisasi. Salah satu tujuan manajemen mutu menurut Gaspersz, (2000: 21) adalah Memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan persyaratan proses dan produk yang ditentukan pelanggan dan organisasi.

Salah satu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah audit mutu internal yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam upaya peningkatan prestasi belajar dan mutu Madrasah. Audit mutu pendidikan tidak lain dari usaha memberikan layanan kepada stakeholder pendidikan, terutama kepada siswa, baik secara individu maupun secara kelompok dalam usaha memperbaiki kualitas proses dan hasil pembelajaran.

Substansi hakikat audit mutu pendidikan yang dimaksud menunjuk pada segenap upaya bantuan penjaminan mutu kepada stakeholder

pendidikan terutama siswa yang ditujukan pada perbaikan-perbaikan dan pembinaan aspek pembelajaran dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan pengamatan sementara, tujuan dari sistem pengendalian mutu di MAN 1 Lamongan yang dilakukan oleh auditor yang diwujudkan melalui beberapa strategi dasar yang mencakup: (1) Semua pihak terkait melakukan pemantauan secara obyektif dan mampu memberikan umpan balik terhadap setiap proses dan kegiatan yang dilaksanakan (2) Pelaku pendidikan di semua tingkatan menjalankan mekanisme pelaporan baik formal maupun informal dengan disiplin, akurat dan efektif termasuk jika ditemui kendala dan masalah. (3) Dilakukannya pemeriksaan yang detail dan akurat sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan terhadap setiap proses dan tahapan kegiatan yang dilaksanakan (4) Pengawasan yang ketat dan tegas terhadap proses dan kegiatan pada setiap tahapan yang dilaksanakan. (5) Setiap saat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kinerja serta menegakkan aturan dengan pemberian sanksi.

Auditor merupakan pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana teknis untuk melakukan audit internal pendidikan di lingkungan terhadap sejumlah unit tertentu yang ditunjuk/ditetapkan dalam upaya meningkatkan kualitas proses dan hasil belajar/bimbingan untuk mencapai tujuan pendidikan. Dalam satu satuan pendidikan, auditor internal dikoordinasikan dan dipimpin oleh seorang ketua auditor internal Madrasah. Unit audit internal adalah unit kerja di MAN 1 Lamongan yang menjalankan fungsi audit internal.

Pelaksanaan Audit Internal Sistem Manajemen Mutu (SMM) di MAN

1 Lamongan telah dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh tim audit mutu internal. Audit Mutu Internal ini merupakan salah satu syarat wajib bagi organisasi yang bersistem manajemen mutu dan akan diadakan secara berkelanjutan dalam waktu yang sudah ditentukan. Hasil audit mutu internal di MAN 1 Lamongan sangat diharapkan oleh semua pihak yang terkait dalam perbaikan kualitas pelayanan di MAN 1 Lamongan. Audit mutu internal merupakan proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan.

Sementara itu, Peningkatan mutu layanan di MAN 1 Lamongan juga dipengaruhi oleh kepemimpinan. Kepemimpinan sebagai kegiatan untuk mempengaruhi orang agar bekerja dengan rela untuk mencapai tujuan bersama. Secara lurus kepemimpinan diartikan sebagai usaha yang terorganisasi untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia, materil dan financial guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kepemimpinan merupakan pemimpin yang memiliki integritas tinggi dan mampu dipercayai bawahannya serta terhindar dari perilakuperilaku buruk yang mampu menghilangkan kepercayaan dari bawahannya, Terry,(2015:214).

Kepala Madrasah merupakan salah satu komponen pendidikan yang paling berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1990 pasal 12 ayat 1 disebutkan bahwa kepala sekolah bertanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pendidikan, administrasi sekolah, pembinaan tenaga kependidikan lainnya dan

pendayagunaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana. Kepala sekolah mempunyai peran yang sangat besar dan sebagai motor penggerak penentu arah kebijakan menuju keberhasilan sekolah dan pendidikan secara luas. (Muh. Badrudin, Nurkolis, & Titik Haryati:2023).

Kepala Madrasah sebagai faktor penting dan mendukung kemajuan suatu lembaga pendidikan diharapkan dapat menentukan arah kebijakan dilembaga pendidikan. Sebagai manager dari sebuah organisasi kepala madrasah mengatur segala hal yang berkaitan dengan kehidupan organisasi. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan peningkatan mutu pendidikan tersebut dibutuhkan kepemimpinan yang cukup memadai dari kepala madrasah dalam mengelola madrasah dan menata sumber daya manusia pendidikan. Kepala madrasah sebagai seorang pemimpin harus mampu memberikan pengaruh kepada orang lain. Seorang pemimpin mempunyai sifat yang unggul yang mampu membawa orang lain pada suatu kondisi tertentu. Seorang kepala madrasah harus mampu mempengaruhi orang lain menuju suatu perubahan sesuai dengan tuntutan situasi yang ada.

Dalam hal kaitanya pengaruh kepemimpinan di MAN 1 Lamongan dengan pelaksanaan audit mutu internal dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan seharusnya adalah : Kepala madrasah bertanggung jawab untuk merumuskan dan mengembangkan kebijakan mutu yang jelas. Kebijakan ini harus mencakup standar pelayanan yang diharapkan, Kepala madrasah harus membentuk tim audit yang terdiri dari anggota yang kompeten dan memahami proses audit mutu dan memastikan bahwa semua berjalan sesuai

rencana, Kepala madrasah bertanggung jawab untuk menganalisis hasil audit, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang ada, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan, serta melakukan pemantauan secara berkala terhadap implementasi perbaikan yang telah ditetapkan.

Sedangkan Komitmen Madrasah adalah dorongan dari dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan Madrasah sesuai dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan Madrasah dibandingkan kepentingan pribadi (Karim et al., 2023). Dari penjelasan pengertian komitmen tersebut, kita dapat menyimpulkan bahwa secara umum tujuan dari komitmen adalah untuk memberikan jaminan sehingga sesuatu tidak berubah di masa depan dan tetap sesuai dengan isi komitmen. Jadi pengertian komitmen lebih dari sekedar menjadi anggota saja, tetapi lebih dari itu orang akan bersedia untuk mengusahakan pada derajat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi, demi memperlancar mencapai tujuan organisasi.

Dalam hal kaitanya pengaruh komitmen madrasah di MAN 1 Lamongan dengan pelaksanaan audit mutu internal dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan seharusnya adalah Setiap individu perlu memahami bahwa audit mutu internal adalah proses yang membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pendidikan madrasah, Komitmen individu dapat ditunjukkan melalui partisipasi aktif dalam proses audit, baik sebagai auditor maupun sebagai pihak yang diaudit. Ini mencakup pengumpulan data, penyusunan laporan, dan memberikan

umpan balik, Memiliki sikap terbuka terhadap kritik dan saran dari rekan-rekan sejawat. Ini akan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk perbaikan berkelanjutan, Setelah audit dilakukan, individu harus berkomitmen untuk melaksanakan rekomendasi yang diberikan, serta melakukan evaluasi terhadap tindakan yang telah diambil, dan Berkontribusi dalam membangun budaya mutu di madrasah, di mana setiap individu merasa bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari uraian di atas peneliti mengajukan judul **“Pengaruh Audit Mutu Internal, Kepemimpinan, Dan Komitmen Madrasah terhadap Kualitas Pelayanan Di MAN 1 Lamongan”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- 1.2.1. Apakah audit mutu internal berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di MAN 1 Lamongan?
- 1.2.2. Apakah kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di MAN 1 Lamongan?
- 1.2.3. Apakah komitmen madrasah berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan di MAN 1 Lamongan?
- 1.2.4. Apakah audit mutu internal, kepemimpinan, dan komitmen madrasah berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di MAN 1 Lamongan?

## **1.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1.3.1. **Fokus Penelitian** : Penelitian ini berfokus pada pengaruh audit mutu internal, Kepemimpinan, dan komitmen madrasah dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di MAN 1 Lamongan.

1.3.2. **Subjek Penelitian** : Guru dan pegawai MAN 1 Lamongan sejumlah 136 orang.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian, dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ada 4 poin yaitu :

1.4.1. Untuk mengetahui pengaruh audit mutu internal terhadap kualitas pelayanan di MAN 1 Lamongan?

1.4.2. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di MAN 1 Lamongan?

1.4.3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen madrasah terhadap kualitas pelayanan di MAN 1 Lamongan?

1.4.4. Untuk mengetahui pengaruh audit mutu internal, kepemimpinan, dan komitmen madrasah terhadap kualitas pelayanan di MAN 1 Lamongan?

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini secara garis besar terbagi menjadi 2, yaitu :

1.5.1. Secara Teoritis

Diharapkan setelah penelitian ini dapat menambah khazanah keilmuan mengenai pengaruh audit mutu internal, Kepemimpinan, dan komitmen madrasah dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di

MAN 1 Lamongan.

1.5.2. Secara Praktis

- a. Sebagai sumbangan ilmiah kepada kepala MAN 1 Lamongan dalam pengambilan kebijakan madrasah.
- b. Sebagai bahan masukan kepada semua guru dan pegawai di MAN 1 Lamongan dalam meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Sebagai telaah pustaka kepada peneliti lain yang berminat untuk mengembangkan penelitian ini pada masa-masa yang akan datang.