

**PERAN KEPALA BAGIAN TATA USAHA DALAM MEMBANGUN KARAKTER
PELAYANAN PRIMA DI FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
(FITK) UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam



Disusun Oleh:

CANTIKA AYUNINGTYAS

NIM. 2108109037

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2026M/1447H**

**PERAN KEPALA BAGIAN TATA USAHA DALAM MEMBANGUN KARAKTER
PELAYANAN PRIMA DI FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
(FITK) UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Disusun Oleh:

CANTIKA AYUNINGTYAS

NIM. 2108109037

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

2026M/1447H

ABSTRAK

CANTIKA AYUNINGTYAS (2108109037) : PERAN KEPALA BAGIAN
TATA USAHA DALAM
MEMBANGUN KARAKTER
PELAYANAN PRIMA DI
FAKULTAS ILMU TARBIYAH
DAN KEGURUAN (FITK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SIBER SYEKH NURJATI
CIREBON

Penelitian didasarkan pada pentingnya tata usaha sebagai garda terdepan dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang berkualitas, efisien, dan berlandaskan nilai-nilai Islami. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Kepala Bagian Tata Usaha (Kabag TU) dalam membangun karakter pelayanan prima di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Analisis penelitian ini mengacu pada konsep kepemimpinan administratif, konsep pelayanan prima (A6) menurut Barata yang meliputi sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*) dalam membentuk budaya layanan yang profesional dan berkarakter. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap kepala bagian TU dan staf tata usaha. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabag TU memiliki peran strategis tidak hanya sebagai pengelola administrasi, tetapi juga sebagai pembina karakter, pengarah, dan teladan dalam mewujudkan budaya pelayanan prima. Penerapan nilai-nilai seperti integritas, empati, tanggung jawab, dan profesionalitas menjadi kunci pembentukan karakter pelayanan di lingkungan kerja. Strategi yang dilakukan meliputi pembinaan kompetensi staf melalui pelatihan berkelanjutan, pengorganisasian SDM berdasarkan kemampuan, monitoring dan evaluasi rutin, serta inovasi layanan berbasis digital melalui sistem SiCagur dan SIAKAD. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan prima di FITK bergantung pada kepemimpinan transformatif Kabag TU yang mampu mengintegrasikan kompetensi teknis dan nilai spiritual, sehingga tercipta layanan yang efektif, responsif, dan berkarakter Islami.

Kata kunci: Tata Usaha, Prima, Karakter

ABSTRACT

CANTIKA AYUNINGTYAS (2108109037) : THE ROLE OF THE HEAD OF ADMINISTRATIVE AFFAIRS IN DEVELOPING THE CHARACTER OF SERVICE EXCELLENCE AT THE FACULTY OF TARBIYAH AND TEACHER TRAINING (FITK), UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

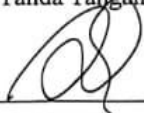
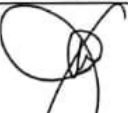
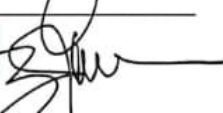
This study is grounded in the importance of administrative affairs as the frontline in delivering high-quality, efficient administrative services rooted in Islamic values. The research aims to analyze the role of the Head of Administrative Affairs (Kabag TU) in developing the character of service excellence at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training (FITK), Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. The analysis is based on the concept of administrative leadership and the A6 service excellence model proposed by Barata, which encompasses attitude, attention, action, ability, appearance, and accountability in shaping a professional and character-driven service culture. This study employs a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving the Head of Administrative Affairs and administrative staff. Data were analyzed using the interactive analysis model of Miles and Huberman, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity was ensured through source triangulation and technique triangulation. The findings indicate that the Head of Administrative Affairs plays a strategic role not only as an administrative manager but also as a character builder, mentor, and role model in fostering a culture of service excellence. The implementation of values such as integrity, empathy, responsibility, and professionalism serves as the foundation for developing service character within the workplace. The strategies implemented include continuous staff competency development through training, competency-based human resource organization, regular monitoring and evaluation, and digital service innovation through the SiCagur and SIAKAD systems. The study concludes that the success of service excellence at FITK depends on the transformative leadership of the Head of Administrative Affairs in integrating technical competence with spiritual values, thereby creating services that are effective, responsive, and grounded in Islamic principles.

Keywords: Administrative Affairs, Service Excellence, Character

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Peran Kepala Bagian Tata Usaha dalam Membangun Karakter Pelayanan Prima di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon” oleh Cantika Ayuningtyas, NIM. 2108109037, telah di munaqosyahkan pada Rabu, 03 Juni 2026 di hadapan dewan penguji dan dinyatakan lulus.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Tim Munaqosyah	Tanggal	Tanda Tangan
Plh. Ketua Jurusan Dr. Hj. Atikah Syamsi, M.Pd.I NIP. 19840413 201101 2 010	24 Juni 2026	
Sekretaris Jurusan Durtam, S.Ag., M.Pd.I NIP. 19740626 200701 1 035	24 Juni 2026	
Penguji I Dra. Imroatul Fatimah, M.Ag NIP. 19681027 201411 2 002	12 Juni 2026	
Penguji II Dra. Hj. Mukhlisoh, M.M.Pd NIP. 19650912 199803 2 002	18 Juni 2026	
Pembimbing I Dr. H. Saifuddin, M.Ag NIP. 19720107 200312 1 001	17 Juni 2026	
Pembimbing II Dr. Hj. Mumun Munawaroh, M.Si NIP. 19701222 199603 2 001	17 Juni 2026	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan


Dr. H. Saifuddin, M.Ag
NIP. 19720107 200312 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERAN KEPALA BAGIAN TATA USAHA DALAM MEMBANGUN
KARAKTER PELAYANAN PRIMA DI FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN
KEGURUAN (FITK) UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH
NURJATI CIREBON**

CANTIKA AYUNINGTYAS

NIM. 2108109037

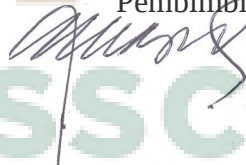
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. H. Saifuddin, M.Ag
NIP. 19720107 200312 1 001

Pembimbing II



Dr. Hj. Mumun Munawaroh, M.Si
NIP. 19701222 199603 2 001

Mengetahui,

Plh. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Hj. Atikah Syamsi, M.Pd.I

NIP. 19840413 201101 2 010

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Manajemen
Pendidikan Islam
Universitas Islam Negeri
Siber Syekh Nurjati Cirebon
di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melaksanakan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini:

Nama : CANTIKA AYUNINGTYAS

NIM : 2108109037

Judul : PERAN KEPALA BAGIAN TATA USAHA DALAM
MEMBANGUN KARAKTER PELAYANAN PRIMA DI
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI
CIREBON

Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasyah-kan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Cirebon, Mei 2026

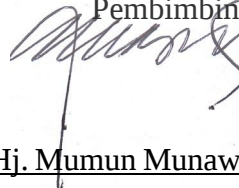
Pembimbing I



Dr. H. Saifuddin, M.Ag

NIP. 197201072003121001

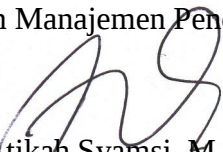
Pembimbing II



Dr. Hj. Mumun Munawaroh, M.Si

NIP. 197012221996032001

Mengetahui,
Plh. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Hj. Atikan Syamsi, M.Pd.I

NIP. 19840413 201101 2 010

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : CANTIKA AYUNINGTYAS

NIM : 2108109037

Judul : PERAN KEPALA BAGIAN TATA USAHA DALAM
MEMBANGUN KARAKTER PELAYANAN PRIMA DI
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI
CIREBON

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya peneliti yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang peneliti gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman penulisan karya tulis ilmiah.
3. Apabila di kemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya yang saya buat, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya dengan peraturan yang berlaku.

Cirebon, 2026

Yang Membuat Pernyataan



CANTIKA AYUNINGTYAS

NIM. 2108109037

MOTTO

“Setiap tugas adalah amanah, dan setiap pelayanan adalah ibadah. Maka bekerjalah dengan hati yang ikhlas, penuh tanggung jawab, dan niat untuk memberi manfaat. *‘Dia-lah yang menjadikan bumi ini mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya.’* (QS. Al-Mulk [67]: 15). Dan sebab sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.”



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

BIODATA PENULIS



Nama : Cantika Ayuningtyas
Tempat, Tanggal Lahir : Majalengka, 9 Oktober 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Blok Kaum Kidul RT 022/RW
008, Desa Talaga Kulon,
Kecamatan Talaga, Kabupaten
Majalengka

RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS

2008-2009 : RA Al Fitriyah PUI Talaga
2009-2015 : SDN Talaga Kulon 1
2015-2018 : MTS Negeri 5 Majalengka
2018-2021 : SMA Negeri 1 Talaga
2021-2025 : UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT., atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang senantiasa mengiringi setiap langkah saya. Shalawat serta salam tak lupa saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Karya ini saya persembahkan untuk orang-orang yang telah mendukung saya, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Ibu Ating dan Bapak Agus Priyanto. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa yang tak pernah putus, motivasi, yang selalu membimbing dengan sabar, memberikan dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti, serta telah menjadi sumber kekuatan hingga saat ini. Semoga rahmat Allah SWT selalu mengiringi kehidupan ibu dan bapak yang berkah, senantiasa diberi kesehatan, panjang umur, dan diberkahi rezeki yang tiada tara.
2. Adik saya tercinta, Riza Nabil Nurakmal. Terima kasih atas segala dukungan, doa, dan menjadi sumber kekuatan saya.
3. Sepupu-sepupu dan keluarga besar saya. Terima kasih selalu membantu, memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada saya hingga saat ini.
4. Sahabat saya, Irma Rismawati. Terima kasih atas segala doa, selalu ada memberikan motivasi dan mendukung saya selama proses skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan saya, Lafifa Zukhriya dan Lilik Masriah. Terima kasih telah menemani perjalanan perkuliahan hingga saat ini, yang selalu memberikan semangat, memotivasi dan mendukung saya.
6. Teman-teman Manajemen Pendidikan Islam kelas B, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan selama perkuliahan, dan memberikan berbagai pengalaman serta kenangan masa perkuliahan.
7. Teman-teman KKN 91 UIN Siber Syekh Nujati Cirebon, terima kasih telah memberikan berbagai pengalaman dan kenangan masa perkuliahan.
8. Teman-teman Trust Intention Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2021, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan selama perkuliahan.
9. Kepada diri saya sendiri, Cantika Ayuningtyas, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Semoga hal-hal baik semakin mengiringi langkah kedepan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Peran Kepala Bagian tata usaha dalam Membangun Karakter Pelayanan Prima di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW., keluarga, sahabat, serta seluruh umatnya yang setia mengikuti sunnah beliau hingga akhir zaman.

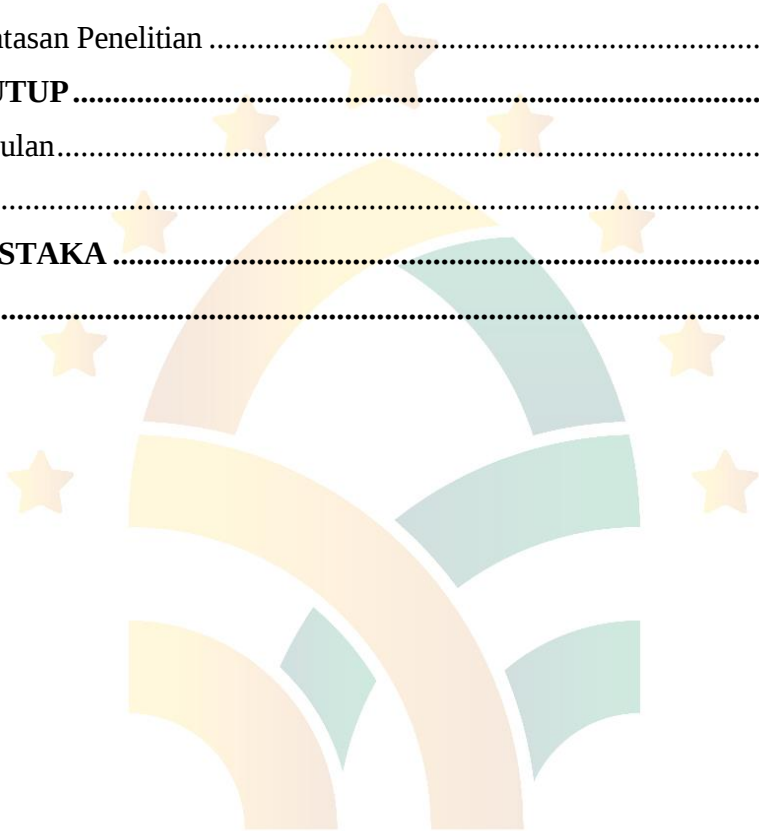
Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari adanya dukungan, bimbingan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag; Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
2. Dr. H. Saifuddin, M.Ag; Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan serta Dosen Pembimbing Skripsi I
3. Dr. Ahmad Ripai, M.Pd; Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
4. Dr. Hj. Mumun Munawaroh, M.Si; Dosen Pembimbing Skripsi II
5. H. Moh. Khuailid, S.Ag., M.Pd; Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
6. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
7. Bapak/Ibu Tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vi
MOTTO.....	vii
BIODATA PENULIS.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Kepala Bagian Tata Usaha	6
B. Konsep Pelayanan Prima.....	15
C. Konsep Karakter.....	26
D. Penelitian Terdahulu.....	36
E. Kerangka Berpikir	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	53
A. Tempat dan Waktu Penelitian	53
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	54
C. Sumber Data	55

D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Teknik Analisis Data	57
F. Uji Keabsahan Data	58
BAB IV TEMUAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Temuan Hasil Penelitian.....	61
B. Pembahasan	69
C. Keterbatasan Penelitian	76
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	85



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	42
Table 2.2 Kerangka Berpikir Peran Kepala Bagian Tata Usaha dalam Membangun Karakter Pelayanan Prima	50
Table 3.1 Rencana Penelitian	53



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON