

**PERAN KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMK PGRI
KANDANGHAUR KABUPATEN INDRAMAYU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATICIREBON
2022 M/1443 H**

**PERAN KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMK PGRI
KANDANGHAUR KABUPATEN INDRAMAYU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATICIREBON
2022 M/1443 H**

ABSTRAK

Delia Puspita Sari (1708109016): Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMK PGRI Kandanghaur Kabupaten Indramayu

Skripsi ini membahas tentang peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan administrasi di SMK PGRI Kandanghaur. Kajian ini dilatarbelakangi melihat kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) kurang menjadi perhatian utama sehingga manajemen atau pelayanan administrasi kurang mendukung pelaksanaan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep kompetensi kepala tata usaha, konsep pelayanan administrasi serta cara mengatasi kendala kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMK PGRI Kandanghaur Kab. Indramayu. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data-data yang berhasil dikumpulkan tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala TU telah melaksanakan perannya dengan baik, hal ini menurut beberapa dari pendapat yakni kepala sekolah, staff tata usaha, guru dan siswa. Yang dimana peran tersebut terdiri dari peran sebagai educator, manajer, administrator dan motivator. Berdasarkan kualitas pelayanan di SMK PGRI Kandanghaur dilihat dari aspek Wujud Fisik (*Tangibility*) dan aspek Kepastian (*Assurance*) menunjukkan bahwa kurang baik. Sementara untuk aspek lainnya sudah cukup baik. Bila dilihat dari kompetensi kepala tata usaha di SMK PGRI Kandanghaur dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan pada kompetensi social, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial.

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan kualitas pelayanan di SMK PGRI Kandanghaur dilihat dari aspek wujud fisik (*Tangibility*) bahwa perlu adanya perbaikan fasilitas sarana untuk menunjang administrasi dan melengkapi ATK untuk pelayanan administrasi. Dan dari aspek kepastian (*Assurance*) bahwa perlu ada perbaikan dalam keterlambatan pelayanan yang dilakukan kepala tata usaha, dan perlu adanya pelatihan bagi kepala tata usaha.

Kata kunci: Peran Tata Usaha , Kualitas Pelayanan Administrasi



IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON

ABSTRACT

Delia Puspita Sari (1708109016): Competence of the Head of Administration in Improving the Quality of Administrative Services at SMK PGRI Kandanghaur, Indramayu Regency

This thesis discusses the role of administration in improving the quality and administrative services at SMK PGRI Kandanghaur. This study is motivated by seeing that the competence of the Head of Administration (TU) is not a major concern so that management or administrative services do not support the implementation of education. This study aims to determine the concept of competence of the administrative head, the concept of administrative services and how to overcome the obstacles of the administrative head in improving the quality of administrative services at SMK PGRI Kandanghaur Kab. Indramayu. This research is a descriptive qualitative research with data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The data that was collected was then analyzed descriptively qualitatively.

The results showed that the head of TU had carried out his role well, according to some opinions, namely the principal, administrative staff, teachers and students. Which role consists of roles as educator, manager, administrator and motivator. Based on the quality of service at SMK PGRI Kandanghaur seen from the aspect of Physical Appearance (Tangibility) and Assurance aspects, it shows that it is not good. While for other aspects it is quite good. When viewed from the competence of the administrative head at SMK PGRI Kandanghaur in improving the quality of administrative services, it shows that there needs to be improvements in social competence, technical competence, and managerial competence.

The conclusion that can be drawn based on the quality of service at SMK PGRI Kandanghaur seen from the aspect of physical form (Tangibility) is that it is necessary to improve facilities to support administration and complete stationery for administrative services. And from the aspect of certainty (Assurance) that there needs to be improvements in service delays carried out by the administrative head, and there is a need for training for the administrative head.

Keywords: The Role of the Head of Administration, Quality of Administrative Services

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmaanirrahiim

Saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMK PGRI Kandanghaur Kabupaten Indramayu.”** ini beserta seluruh isinya merupakan karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi atau apapun yang dijatuhkan kepada saya dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya yang saya buat ini.

Cirebon 18 Maret 2022



METERAI
TEMPEL
8D3D3AJX7L401972

Delia Puspita Sari

NIM 1708109016

NOTA DINAS

Kepada
Yth. Ketua Jurusan Manajemen
Pendidikan Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

Assalamualikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini.

Nama : Delia Puspita Sari
NIM : 1708109016
Judul : Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan
Administrasi Di SMK PGRI Kandanghaur Kabupaten
Indramayu

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Insistut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Cirebon, 17 Januari 2022

Pembimbing 1



Drs. H A Subur M. Ag
NIP. 19600707199103001

Pembimbing II



Ahmad Amin Mubarak M. Pd. I
NIP. 198302072017013101

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERAN KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMK PGRI
KANDANGHAUR KABUPATEN INDRAMAYU**

DELIA PUSPITA SARI

NIM. 1708109016

Menyetujui,

Pembimbing I



Drs. Subur M, Ag

NIP. 19600707199103001

Pembimbing II



Ahmad Amin Mubarak, M. Pd.I

NIP. 198302072017013101

Mengetahui,

Ketua Jurusan MPI



Dr. H. Taqyuddin, M.Pd

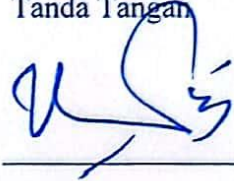
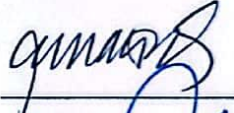
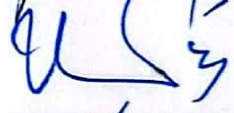



NIP. 196305221994031003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMK PGRI Kandanghaur” oleh Delia Puspita Sari NIM 1708109016.

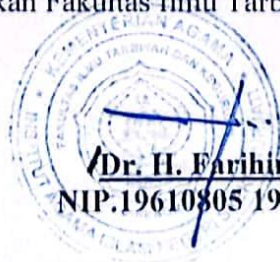
Skripsi ini telah memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 13 September 2021

	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Jurusan <u>Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd</u> NIP. 196305221994031003	<u>14-02-2022</u>	
Sekretaris Jurusan <u>Dr. Mumun Munawaroh, M.Si</u> NIP. 197012221996032001	<u>14-02-2022</u>	
Penguji I <u>Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd</u> NIP. 196305221994031003	<u>14-02-2022</u>	
Penguji II <u>Dr. Maman Rusman, M.Pd</u> NIP. 197106032006041021	<u>08-02-2022</u>	
Pembimbing I <u>Drs. H. A. Subur M. Ag</u> NIP. 19600707199103001	<u>14-02-2022</u>	
Pembimbing II <u>Ahmad Amin Mubarak, M. Pd. I</u> NIP. 198302072017013101	<u>02-02-2022</u>	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Farihin, M.Pd
NIP.19610805 199003 1 004

BIODATA PENULIS



Nama lengkap penulis Delia Puspita Sari, nama panggilan “Adel”, lahir di Indramayu, 30 Oktober 2021, merupakan anak kedua dari empat bersaudara, putri dari Bapak Kardana dan ibu Tasriah. Beralamat di Jl. Plawangan No 37 RT/RW 01/01 Desa Plawangan, Kec. Bongas, Kab. Indramayu, Jawa Barat.

Adapun riwayat pendidikan yang pernah penulis tempuh adalah:

1. SD Negeri Plawangan 01 tahun 2011
2. SMP Negeri 1 Bongas tahun 2014
3. SMAN 01 Kandanghaur 2016
4. Melanjutkan studi Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) IAIN Syekh Nurjati Cirebon Tahun Akademik 2020/2021.

Adapun pengalaman organisasi yang pernah penulis tempuh adalah:

1. Anggota PB Senja (2018-2019)
2. Anggota PKPT IAIN Syekh Nurjati Cirebon tahun 2019-2020

MOTTO

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّيْ جَاعِلٌ فِى الْاَرْضِ خَلِيْفَةً قَالُوْۤا اَتَجْعَلُ فِیْهَا مَنْ
يُّفْسِدُ فِیْهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ اِنِّيْۤ اَعْلَمُ مَا
لَا تَعْلَمُوْنَ

Artinya :

Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para Malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi". Mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui" (QS. Al-Baqarah: 30)

“ Terus belajar sampai bisa, Yakin ada Allah”

IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, serta pertolongan-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Persembahkan tugas akhir ini dan rasa terimakasih saya ucapkan untuk orang-orang yang aku sayang dan orang-orang yang telah hadir dalam hidupku:

1. Pertama terimakasih kuucapkan untuk diriku sendiri 'Adel' yang sampai saat ini tetap kuat untuk melangkah dalam menjalani hidup.
2. Kedua orang tuaku tercinta Papah Danadan Mimih Sriyang telah dengan tulus mendoakanku, membimbingku, dan terus mendorongku untukmengrjakan skripsi serta memberikan dukungan dalam setiap proses pertumbuhan serta perkembangan hidup yang ku alami serta segala pengorbanan yang tiada henti dilakukan untukku.
3. Terimakasih kuucapkan kepada Yuyu Yuli yang telah memberikan semangat untukku, juga memfasilitasi semua kebutuhanku dalam menyusun skripsi.
4. Terimakasih kuucapkan kepada orang terkasih yakni suamiku Muhammad Sopandi A.Md yang selalu mendorong dan men-support dalam penyusunan skripsi., selalu memotivasi agar bisa cepat wisuda dan yang selalu menemani dari awal kuliah hingga akhir penyusunan skripsi.
5. Keluarga besar Dosen MPI IAIN Syekh Nurjati Cirebon, terutama Dosen pembimbing akademisku bapak Drs. Subur M. Agyang telah membimbingku dari semester awal sampai akhir sehingga aku bisa berhasil sampai titik ini dan Dosen Pembimbing skripsi kuucapkan Terimakasih kepada bapak Ahmad Amin Mubarak, M. Pd. I yang telah sudi dan sabar membimbingku dalam penyelesaian tugas akhr ini.
6. Teman-teman Mahasiswa MPI angkatan 2017 yang selalu menemaniku dalam proses perkuliahan, wabilkhusus Riska Putri Yuniasari & Uun Kurniasih yang telah membantu dan menyemangatiku.
7. Kepada sahabat-sahabat salakku Indah Fitriani (Indol) dan Nopita (Opi) teman seperskripsian, terimakasih atas dukungan serta semangat yang kalian beri untukku,
8. Untuk sahabat akuNofi Aprillia (Aping) terimakasih telah menemani proses dari awal hingga akhir, terimakasih sudah menemaniku kala bimbingan,.
9. Dan tak lupa Terimakasih kepada semua yang telah memberi dukungan baik secara moril maupun materil.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMK PGRI Kandanghaur Kab. Indramayu”**. Shalawat serta salam semoga tetap senantiasa dilimpahkan kepada junjungan dan uswatun khasanah kita, Rasulullah Muhammad SAW. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu kami menghaturkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Sumanta Hasyim, M.Ag. Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Farihin, M.Pd. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Drs. Subur M. Ag dan Ahmad Amin Mubarak M. Pd. I selaku pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Agama Islam Yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang tidak ternilai harganya.

Untuk itu kami menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan skripsi ini. Tak terlepas dari semua itu, Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki skripsi ini..

Cirebon, 17 Januari 2022

Penulis,

Delia Puspita Sari

NIM. 1708109016

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	ivi
BIODATA PENULIS	viii
MOTTO	ix
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
D. Pertanyaan Penelitian	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	7
A. Kajian Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Berpikir	34
BAB III	38
METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
C. Sumber Data	40
D. Subjek Penelitian	40

E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknis Analisis Data	43
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Peran kepala Tata Usaha di SMK PGRI KANDANGHAUR Kab. Indramayu	46
2. Kualitas Pelayanan Administrasi di SMK PGRI KANDANGHAUR kab. Indramayu	47
3. Peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMK PGRI Kandanghaur	52
B. Pembahasan penelitian	59
1. Peran Kepala Tata Usaha di SMK PGRI Kandanghaur	59
2. Kualitas Pelayanan administrasi di SMK PGRI Kandanghaur	60
3. Peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMK PGRI Kandanghaur	61
BAB V	63
SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	63
A. Simpulan	63
B. Implikasi	64
C. Rekomendasi	64
DAFTAR PUSTAKA	66
DAFTAR LAMPIRAN	
Lampiran 1. Profil Sekolah	70
Lampiran 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	78
Lampiran 3. Hasil wawancara	83
Lampiran 4. Dokumentasi penelitian	94