

SKRIPSI
PERAN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN SISWA DI MAN 1 CILACAP TAHUN 2022



*Disusun dan diajukan sebagai salah satu
syarat mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di
Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap*

Oleh

Nama : Sri Rohayati Ningsih

N I M : 1823231012

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

FAKULTAS KEGURUAN ISLAM
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI
CILACAP
TAHUN 2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SRI ROHAYATI NINGSIH

NIM : 1823231012

Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Menyatakan bahwa skripsi saya berjudul “Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Cilacap, 8 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan



Sri Rohayati Ningsih

NIM. 1823231012






PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **SRI ROHAYATI NINGSIH**
NIM : 1823231012
Fakultas /Prodi : Keagamaan Islam / MPI
Judul skripsi : **Peran Tata Usaha dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap**

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keagamaan Islam (FKI) Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap pada sidang skripsi hari **Jum'at** tanggal **empat belas** bulan **Oktober** tahun **dua ribu dua puluh dua** dengan hasil **LULUS**. Skripsi telah direvisi dan mendapat persetujuan dari Tim Penguji.

Persetujuan hasil revisi oleh Tim Penguji:

Jabatan	Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Sidang / Penguji 2	A. Adibudin Al Halim, M.Pd.I		19/10/2022
Sekretaris Sidang	Siti Baro'ah, M.Pd.I		19/10/2022
Penguji 1	Dr. Umi Zulfa, M.Pd		20/10-22
Pembimbing	Nisa Islami, M.Pd.I		20/10/22
Ass. Pembimbing	Ulil Albab, M.Pd.I.		20/10-22

Skripsi disahkan oleh Dekan Fakultas Keagamaan Islam (FKI) Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap pada :

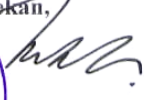
Hari : _____

Tanggal : _____

Mengesahkan

Dekan,




M. Husurur, M.S.I.
NIDN 2105128101

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Sri Rohayati Ningsih
NIM : 1823231012
Judul Skripsi : PERAN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN SISWA DI MAN 1 CILACAP

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keagamaan Islam Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Cilacap, 2 Oktober 2022

Persetujuan pembimbing

Pembimbing I



Nisa Islami, M. Pd. I
NIDN. 2113068503

Pembimbing II



Umi Albab, M. Pd. I
NIDN. 2108048601

NOTA KONSULTAN

NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi Sri Rohayati Ningsih

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Keagamaan Islam

Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, akan konsultasan berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : SRI ROHAYATI NINGSIH

NIM : 1823231012

Fakultas Prodi : FKI MPI

Judul Skripsi : PERAN TATA USAHA DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
SISWA DI MAN 1 CILACAP

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Keagamaan Islam Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Srata Satu (S-1).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cilacap , 18 Oktober 2022

Konsultan



A. Adibudi Al Halim, M. Pd. I
NIDN: 2110098501

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Nisa Islami M.Pd.I
Ulii Albab M.Pd.I
Dosen Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap

Hal : Naskah Skripsi Saudara Sri Rohayati Ningsih
Lam :-

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Keagamaan Islam
Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap
Di Tempat

Assalamu'alaikum, wr.wb

Setelah saya memeriksa dan mengadakan koreksi seperlunya atas skripsi saudara :

Nama : Sri Rohayati Ningsih
NIM : 1823231012
Judul : "Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap".

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke sidang munaqosah. Bersama ini kami kirimkan skripsi tersebut, semoga dapat segera diimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Cilacap, 2 Oktober 2022

Mengetahui,

Pembimbing I



Nisa Islami, M.Pd.I
NIDN. 2113068503

Pembimbing II



Ulii Albab, M.Pd.I
NIDN. 2108048601

MOTTO

“Kita boleh saja kecewa dengan apa yang telah terjadi, tetapi jangan pernah kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik.”

-Bambang Pamungkas-

“We may be disappointed with what has happened, but never lose hope for a better future.”

-Bambang pamungkas-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Karunia Allah SWT pencipta semesta yang memberikan pertolongan dan kemudahan dalam setiap langkah kehidupan dan tujuan hidup.
2. Kepada orang tua tercinta, bapak bajuri dan ibu khalimah malaikat yang selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada anak-anaknya, terimakasih atas dukungan dan pengorbanan yang penuh kasih sayang bapak dan ibu ,sekalipun doa yang selalu dipanjatkan tak akan pernah saya lupakan.
3. Untuk seluruh keluarga saya, kakak-kakakku, simbah, pakde bugde terimakasih atas dukungan dan doa agar saya dipermudah dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Kepada dosen pembimbing saya, ibu Nisa Islami dan Bapak Ulil Albab terimakasih telah memeberikan bimbingan, dukungan serta doa dalam setiap langkah skripsi saya, dengan pertolongan beliau tak akan terlupakan.
5. Buat seseorang yang menemani setiap langkah skripsi sang kekasih yang selalu support, terimakasih selalu ada.
6. Buat teman-teman (miftah, fiki, uyun, asfia, rosita) atas dukungan dan doa dalam setiap langkahku.

ABSTRAKSI

SRI ROHAYATI NINGSIH (1823231012), Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap. Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Keagamaan Islam Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Skripsi ini membahas tentang bagaimana peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap, dan penerapan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap, dan untuk mengetahui penerapan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap.

Pada penelitian ini subjek penelitian yang diambil yaitu kepala tata usaha dan siswa, lalu dalam teknik pengumpulan data yang dipakai peneliti memakai observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini yaitu mutu pelayanan yang sering digunakan di MAN 1 Cilacap ini menggunakan SOP (Standar Operasi Nasional) yang dimana sesuai struktur saat melaksanakan tugas dan kegiatan madrasah. Dalam melaksanakan tugas tata usaha menggunakan kebijakan yang tidak jauh dari fungsi manajemen meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi. Dengan hal tersebut akan lebih mudah meningkatkan mutu pelayanan terhadap siswa. Akan tetapi dalam pelayanan tersebut memiliki kendala salah satunya tidak sesuai antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialami, layanan pendidikan masih kurang memuaskan. Dengan hal itu solusi dalam mengatasi kendala menggunakan adanya pelatihan-pelatihan bagi anggota tata usaha atau staf-staf

tata usaha untuk meningkatkan kemampuan baik secara ilmu kemampuan/ praktek. Ilmu tata usaha tidak hanya diam saja, harus berkembang terus menerus, apalagi sekarang aplikasinya bertambah semakin banyak, dengan itu madrasah ini mempunyai upgrade kemampuan secara keilmuan dan dilakukan tergantung kebijakan dari madrasah itu sendiri.

Kata kunci: Peran Tata usaha dalam meningkatkan mutu siswa, Penerapan tata usaha

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, semoga kita selalu mendapat taufiq dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu senantiasa turunkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Atas kehendak-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap. Semoga kita termasuk umatnya yang akan mendapatkan syafa'atnya. Aaamiin.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Fakultas Keagamaan Islam Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap. Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Drs, KH. Nasrulloh, MH., Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
2. Misbahus Surur, M.S.I selaku dekan Fakultas Keagamaan Islam Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
3. Siti Baro'ah, M. Pd selaku Kaprodi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
4. Nisa Islami, M. Pd. I selaku pembimbing Skripsi I.
5. Ulil Albab, M. Pd. I selaku pembimbing II.
6. Drs. H. Muslimin Winoto, M. Pd. I selaku Kepala Sekolah MAN 1 CILACAP.

7. Seluruh dosen UNUGHA Cilacap yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti mengarapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan di masa yang akan datang. Peneliti berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
NOTA KONSULTAN.....	vi
NOTA PEMBIMBING	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAKSI.....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	5
A. Latar Belakang Masalah.....	5
B. Definisi Operasional.....	13
C. Rumusan Masalah	16
D. Tujuan Penelitian.....	16
E. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
A. Kajian Teori	20
1. Tata Usaha.....	20
a. Pengertian Tata Usaha.....	20
b. Tugas Tenaga ke-Tata Usahaan.....	22
c. Langkah-langkah Manajemen Tata Usaha	23

2. Mutu pelayanan.....	25
a. Pengertian Mutu Pelayanan.....	25
b. Prinsip Manajemen Mutu	29
c. Kualitas layanan pendidikan.....	30
d. Dimensi mutu layanan.....	32
e. Karakteristik jasa pendidikan	34
f. Alat Dan Teknik Peningkatan Mutu.....	35
g. Kepuasan Pelanggan pendidikan.....	37
B. Alur Pikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	42
B. Lokasi / Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Sumber data.....	43
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	44
E. Teknik Uji Keabsahan Data	46
F. Analisis Data	48
G. Prosedur Penelitian.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran tempat penelitian	52
1. Profil MAN 1 Cilacap	52
2. Sejarah berdirinya MAN 1 Cilacap.....	53
3. Visi, misi, dan tujuan Madrasah.....	54
4. Keadaan Kependidikan	56

5. Keadaan Siswa	60
6. Sarana Prasarana	60
BAB V SIMPULAN	75
A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	77
C. Keterbatasan Penulis	77
DAFTAR PUSTAKA	79
Lampiran	83

