

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MAN 2 Tulungagung”, ini ditulis oleh Zahra Abigail Fara Cintya Hakim, NIM.12207183089. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, yang dibimbing oleh Dr. H. Zaini Fasya, S.Ag, M.Pd.I NIP.197004082007011029 .

Kata Kunci : Peran, Kepala Tata Usaha, Administrator, Pelayanan Administrasi

Kepala tata usaha atau kepala tenaga administrasi dapat disebut sebagai seorang manajer administratif di sekolah. Kepala tata usaha memiliki peran penting dalam mengatur dan mengordinir kegiatan administrasi sekolah. Kepala tata usaha tak hanya sebagai seorang yang mampu mengatur dan mengordinir saja tetapi juga sebagai seorang administrator yang mampu mengatur serta memberikan pelayanan prima. Pelayanan administrasi merupakan bagian penting yang ada di sekolah, karena dengan terciptanya pelayanan administrasi yang baik maka semua kegiatan yang ada di sekolah juga akan tertata sesuai dengan pedoman yang ada. Maka dari itu selain peran kepala madrasah, peran kepala tata usaha juga sangat berpengaruh bagi keberhasilan suatu lembaga dalam menjalankan seluruh aktivitas dan kegiatannya.

Fokus penelitian ini adalah 1) Bagaimana Standard Operational Procedur (SOP) Kepala Tata Usaha di MAN 2 Tulungagung? 2) Bagaimana Implementasi Standard Operational Procedur (SOP) Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MAN 2 Tulungagung ? 3) Evaluasi dari Implementasi Standard Operational Procedur (SOP) Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Di MAN 2 Tulungagung ?

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Mengetahui Standard Operational Procedur (SOP) Kepala Tata Usaha di MAN 2 Tulungagung? 2) Mengetahui Implementasi Standard Operational Procedur (SOP) Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MAN 2 Tulungagung ? 3) Mengetahui Evaluasi dari Implementasi Standard Operational Procedur (SOP) Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Di MAN 2 Tulungagung ?

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi dan dalam penarikan kesimpulannya dilakukan dengan metode deduktif. Pengecekan keabsahan data dengan uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : *Pertama*; kepala tata usaha sangat berperan bagi keberhasilan suatu Lembaga, karena dengan adanya kepala tata usaha yang mengatur dan mengordinir kinerja para staff lah yang akan memberikan pelayanan prima sesuai dengan Standard Operational Procedur (SOP) yang sudah

ditetapkan. *Kedua*; Implementasi dari Standard Operational Procedur (SOP) sudah terlihat nyata karena adanya sebuah Kerjasama team yang baik antara atasan, kepala tata usaha, staff dan warga sekolah lainnya sehingga mampu menciptakan sebuah hasil yang baik. *Ketiga*; Evaluasi dari Implementasi Standard Operational Procedur (SOP) Kepala Tata Usaha yaitu terciptanya output yang mampu memberikan sebuah perubahan bagi lembaga yang dimana seluruh warga sekolah memiliki peran tersendiri dan saling berkaitan dalam menjalankan tugas

ABSTRACT

Thesis with the title "The Role of the Head of Administration as Administrator in Improving the Quality of Administrative Services at MAN 2 Tulungagung", was written by Zahra Abigail Fara Cintya Hakim, NIM.12207183089. Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, which is supervised by Dr. H. Zaini Fasya, S.Ag, M.Pd.I NIP.197004082007011029 .

Keywords: Role, Head of Administration, Administrator, Administrative Services

The head of administration or the head of administrative staff can be referred to as an administrative manager at the school. The head of administration has an important role in regulating and coordinating school administrative activities. The head of administration is not only a person who is able to organize and coordinate but also as an administrator who is able to organize and provide excellent service. Administrative services are an important part in schools, because with the creation of good administrative services, all activities in schools will also be arranged according to existing guidelines. Therefore, in addition to the role of the head of madrasa, the role of the head of administration is also very influential for the success of an institution in carrying out all its activities and activities.

The focus of this research is 1) What is the Standard Operational Procedure (SOP) for the Head of Administration at MAN 2 Tulungagung? 2) How is the Implementation of Standard Operational Procedures (SOP) for the Head of Administration in Improving the Quality of Administrative Services at MAN 2 Tulungagung? 3) What are the evaluation of implementing Standard Operational Procedures (SOP) in Improving the Quality of Administration at MAN 2 Tulungagung?

The purposes of this study are 1) Knowing the Standard Operational Procedure (SOP) for the Head of Administration at MAN 2 Tulungagung? 2) Knowing the Implementation of Standard Operational Procedures (SOP) for the Head of Administration in Improving the Quality of Administrative Services at MAN 2 Tulungagung? 3) Knowing the evaluation of implementing Standard Operational Procedures (SOP) in Improving the Quality of Administration at MAN 2 Tulungagung?

This research is a qualitative research. The data collection methods used in this study were the interview, the observation and the documentation. Data analysis used data reduction, data presentation, and conclusion drawing/verification and the conclusion was drawn using a deductive method. Checking the validity of the data by testing credibility, transferability, dependability, and confirmability.

The results showed that: First; The head of administration plays a very important role in the success of an institution, because there is a head of administration who regulates and coordinates the performance of the staff who will provide excellent service in accordance with the established Standard Operational Procedures (SOP). Second; The implementation of the Standard Operational

Procedure (SOP) has been seen clearly because of the existence of a good teamwork between superiors, administrative heads, staff and other school members so that they are able to create a good result. Third; evaluation implementing of the Standard Operational Procedure (SOP) is the creation of output that is able to provide a change for the institution in which all school members have separate and interrelated roles in carrying out their duties.

الملخص

البحث العلمي تحت العنوان " دور رئيس الإدارة كالمدير في ترقية كيفية الخدمة الإدارية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ تولونج أجونج"، الذي كتبه زهرا أبيغايل سنتيا حاكميم، رقم دفتر القيد ١٢٢٠٧١٨٣٠٨٩. قسم إدارة التعليم الإسلامية، كلية التربية والعلوم التعليمية، الجامعة الإسلامية الحكومية سيد عالي رحمة الله تولونج أجونج، حيث يشرفه الدكتور الحاج زيني فاشا الماجستير، رقم التوضيف. ١٩٧٠٠٤٠٨٢٠٠٧٠١١٠٢٩.

الكلمة الرئيسية: دور، رئيس الإدارة، المدير، الخدمة الإدارية.

رئيس الإدارة حيث يمكن يسمى بالشخص المدير الإداري في المدرسة. رئيس الإدارة يملك دور مهم في النظام وتنسيق النشاط الإدارية في المدرسة. رئيس الإدارة ليس كالشخص الذي يستطيع نظاما وتنسيقا فقط، ولكن كالمدير الذي يستطيع نظاما واعطاء الخدمة الأقصى. الخدمة الإدارية هي قسم مهم موجود في المدرسة، لأن بتحقيق الخدمة الإدارية الجيدة فكل الأنشطة الموجودة في المدرسة ترتيب بناء على اساس موجود. فلذلك، سوى دور رئيس المدرسة، دور رئيس الإدارة مآثر جدا لنجاح المؤسسة في إدارة جميع الأنشطة.

تركيز هذا البحث هو (١) كيف إجراءات التشغيل القياسية لرئيس الإدارة في في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ تولونج أجونج؟ (٢) كيف تطبيق إجراءات التشغيل القياسية لرئيس الإدارة في ترقية كيفية الخدمة الإدارية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ تولونج أجونج؟ (٣) ما العاقبات من تطبيق إجراءات التشغيل القياسية لرئيس الإدارة في ترقية كيفية الخدمة الإدارية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ تولونج أجونج؟

أهداف من هذا البحث هي (١) لمعرفة إجراءات التشغيل القياسية لرئيس الإدارة في في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ تولونج أجونج (٢) لمعرفة إجراءات التشغيل القياسية لرئيس الإدارة في ترقية كيفية الخدمة الإدارية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ تولونج أجونج (٣) لمعرفة العاقبات من تطبيق إجراءات التشغيل القياسية لرئيس الإدارة في ترقية كيفية الخدمة الإدارية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ تولونج أجونج.

هذا البحث هو البحث الكيفي. طريقة جمع البيانات المستخدمة في هذا البحث هي طريقة المقابلة والملاحظة والتوثيق. تحليل البيانات باستخدام تخفيض البيانات وتقديمها واستنتاج منها و في استنتاجها يقام باختبار المصدقي وقابلية النقل الإعتماذي والتأكيد.

نتائج هذا البحث تدل أن: الأولى رئيس الإدارة يملك دورا مهما جدا في نجاح المؤسسة، لأن بوجود رئيس الإدارة الذي ينظم وينسق أداء الموظفين حيث سيعطي الخدمة الأقصى موافقا باجراءات التشغيل القياسية المحددة. والثانية قد ظهر تطبيق إجراءات التشغيل القياسية حقيقيا لأن وجود العمل الجماعي الجيد بين الرؤساء ورئيس الإدارة والموظفين ومواطن المدرسة الآخر حتى يمكن بناء تايمة جيدة. الثالثة نتيجة اخيرة أو عقوبات من إجراءات التشغيل القياسية يعني خلق الإخراج الذي يستطيع اعطاء تغيير لمؤسسة حيثما جميع مواطن المدرسة يملكون دورا خاصا المترابط بينهم في إدارة وظيفتهم.