



**PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MUTU
LAYANAN ADMINISTRASI SMA SWASTA NURUL ISLAM INDONESIA
BARU MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**

Oleh:

NURMARITO RAMBE

NIM 0307183125

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2022



**PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MUTU
LAYANAN ADMINISTRASI SMA SWASTA NURUL ISLAM INDONESIA
BARU MEDAN**

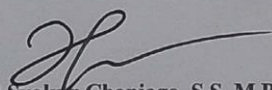
SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**

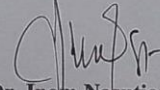
Oleh:

NURMARITO RAMBE
NIM 0307183125

Pembimbing I


Nasrul Syakur Chaniago, S.S, M.Pd
NIP. 197708082008011014

Pembimbing II

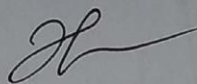

Dr. Inom Nasution, M.Pd
NIP. 197107061995032001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2022

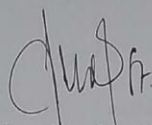
DISETUJUI OLEH PENGUJI

Penguji 1



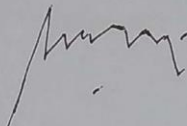
Nasrul Syakur Chaniago, SS., M.Pd
NIP. 197708082008011014

Penguji 2



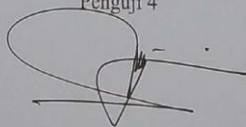
Dr. Inom Nasution, M.Pd
NIP. 197107061995032001

Penguji 3



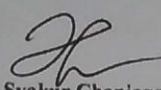
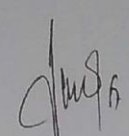

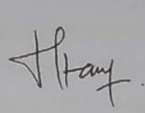
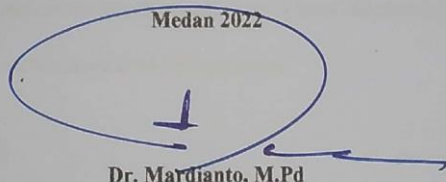
Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd
NIP. 196702052014111001

Penguji 4



Dr. Mardinal Tarigan, M.A
NIP. 196305021992031002

DISETUJUI DAN DISAHKAN

<p>Pembimbing I</p>  <p>Nasrul Syakur Chaniago, S.S, M.Pd NIP. 197708082008011014</p>	<p>Pembimbing II</p>  <p>Dr. Inom Nasution, M.Pd NIP. 197107061995032001</p>
<p>Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam</p>  <p>Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd NIP. 196702052014111001</p>	<p>Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam</p>  <p>Fatkhur Rohman, M.A NIP. 198503012015031002</p>
<p>Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2022</p>  <p>Dr. Mardianto, M.Pd NIP. 196712121994021004</p>	

Medan, 02 Juni 2022

Nomor : Istimewa

Lampiran : -

Perihal : Skripsi

A.n Nurmarito Rambe

Assalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran perbaikan seperlunya terhadap Skripsi A.n Nurmarito Rambe yang berjudul "**Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan**", Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan disetujui untuk dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatuh

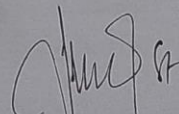
PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I



Nasrul Syakur Chaniago, S.S, M.Pd
NIP. 197708082008011014

Pembimbing II



Dr. Inom Nasution, M.Pd
NIP. 197107061995032001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Nurmarito Rambe

Nim : 0307183125

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "**Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan**" adalah karya saya sendiri. Pengutipan yang terdapat dalam skripsi ini dilakukan dengan cara-cara yang sesuai dengan etika keilmuan. Atas pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila suatu hari nanti ada pihak lain yang keberatan terhadap keaslian skripsi saya ini atau ditemukan bukti yang sangat kuat adanya unsur plagiasi atau penciplakan atau pengutipan yang melanggar etika keilmuan.

Medan, 02 Juni 2022



membuat pernyataan,

Nurmarito Rambe

0307183125

ABSTRAK



Nama : Nurmarito Rambe
NIM : 0307183125
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Pembimbing I : Nasrul Syakur Chaniago, S.S, M.Pd
PembimbingII : Dr. Inom Nasution, M.Pd
Judul skripsi : Peran Tenaga Kependidikan Dalam
Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi
SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru
Medan

Kata Kunci : Tenaga Kependidikan, Mutu Layanan Administrasi

Peran dari tenaga kependidikan yang dapat menjalankan tugas masing-masing sangatlah penting, dengan pengimplementasikan tugas dengan baik maka dapat meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Medan. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui terkait peranan tenaga kependidikan staf serta implementasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan. Informan penelitian ini menggunakan staf pegawai seperti Tata Usaha, Perpustakaan, Operator sekolah. Metodologi yang digunakan oleh peneliti pada penelitian yaitu menggunakan pendekatan Naturalistik Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa: 1) Peran tenaga kependidikan di SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan sudah mengimplementasikan sesuai dengan kedudukan dan tugas dan tanggung jawab dengan baik, dan terbukti bahwa tenaga kependidikan saling bekerja satu sama lain agar layanan disekolah dapat bertahan dan meningkat 2) Keterlibatan peran pimpinan dalam memfasilitasi tenaga kependidikan dalam proses layanan administrasi belum dikatakan dengan baik, karena kurangnya pembinaan dan pelatihan sehingga salah satu tenaga kependidikan mengalami kendala, walaupun dengan begitu pihak sekolah tetap memenuhi apa yang dibutuhkan oleh staf dan didukung oleh pihak yayasan seperti fasilitas yang digunakan, dan arahan atau motivasi yang diberikan oleh kepala sekolah 3) hambatan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi terdapat pada kurangnya diadakan pelatihan dan pembinaan oleh pihak pimpinan sehingga operator mengalami kendala disaat penginputan data- data siswa, dalam penyelesaian solusi ini maka pihak operator mengambil kebijakan dengan mempelajari sistem dapodik dengan otodidak. Dan tidak hanya tenaga kependidikan, tetapi beberapa tenaga pendidik mengalami kendala dalam penginputan soal karena kurang pelatihanan pembinaan

ABSTRACT



Name : Nurmarito Rambe
NIM : 0307183125
Facultiy : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Departement : Manajemen Pendidikan Islam
Advisor I : Nasrul Syakur Chaniago, S.S, M.Pd
Advisor II : Dr. Inom Nasution, M.Pd
Title : The Role of Education Personnel in
Improving Quality SMA Swasta Nurul
Islam Indonesia Baru Medan

The role of education personnel who can carry out their respective duties is very important, with a good implementation of the task, it can improve the quality of administrative services at the Nurul Islam Indonesia Private High School Medan. The purpose of this study was to find out about the role of education staff and implementation in improving the quality of administrative services at SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan. The informants of this study used staff such as Administration, Libraries, School Operators. The methodology used by researchers in this study is using a Qualitative Naturalistic approach. Data collection techniques were carried out using the methods of observation, interviews, and documentation.

The results of the study revealed that: 1) The role of the education staff at the private high school Nurul Islam Indonesia Baru Medan had been implemented in accordance with the position and duties and responsibilities well, and it was proven that the education staff worked with each other so that school services could survive and improve 2) The involvement of the leadership role in facilitating educational staff in the administrative service process has not been said well, due to the lack of guidance and training so that one of the education personnel has problems, even though the school still fulfills what is needed by the staff and is supported by the foundation such as the facilities used, and the direction or motivation given by the principal 3) obstacles in improving the quality of administrative services are in the lack of training and coaching by the leadership so that operators experience problems when inputting student data, in solving solutions In this case, the operator takes a policy by studying the self-taught dapodik system. And not only education staff, but some educators experience problems in inputting questions due to lack of training and coaching.

Keywords: Education Personnel, Quality of Administrative Services

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena limpahan rahmat dan petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan”. yang disusun untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Selama penyelesaian skripsi ini penulis banyak mengalami berbagai kesulitan dan hambatan karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman peneliti dalam menulis skripsi ini. Penulis juga menyadari tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik tanpa bimbingan, dorongan, saran, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, terutama dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan, motivasi, dan arahan mulai dari awal sampai akhir penyusunan ini.

Pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap , M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Mardianto, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd selaku ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, serta Bapak Fakhtur Rohman M.A selaku sekretaris prodi, beserta staff-staff prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu, dan nasehat kepada peneliti.
4. Bapak Nasrul Syakur S.S, M.Pd dan Ibu Dr. Inom Nasution M.Pd selaku Pembimbing I dan II yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberikan motivasi kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan menyelesaikan penyusunan penulisan skripsi, mulai dari awal, sampai selesai
5. Bapak/Ibu dosen, baik yang mengajar di jurusan MPI maupun Bapak/Ibu Dosen FITK dan semua dosen UINSU yang senantiasa menjadi keluarga besar UINSU baik yang pernah berjumpa langsung maupun tidak. Tiada

kata selain ucapan terimakasih atas ilmu, nasehat, dan bimbingannya yang tidak bisa satu persatu peneliti sebutkan namanya.

6. Khusus buat keluarga tercinta, tersayang kedua orang tua, Arpan Rambe (ayahanda) dan Almh. Siti Aslia Siregar (ibunda), dan Nurpatimah Siregar (Ibunda Sambung), Meilan Rambe S.Pd (kakak), Zumiati Rambe S.Pd (Kakak), Mhd. Jasman Syaputra Rambe (adik), Parmonangan Rambe (adik) Sakira Rambe (adik), M.Rafif Difa Rambe (Adik) Indra Agustin (Ipar), Irsan Syahputra Siregar (Ipar). terimakasih atas perhatian, Do'a, dorongan, semangat, nasehat dan bantuan materi yang telah membantu penulis selama selama sekolah sampai mengikuti pendidikan dibangku perkuliahan UINSU Medan.

7. Sahabat seperjuangan seluruh personil Ummu Hasanah (Calon ibu yang baik) Asrama Adilatul Farabi terkhusus nya Dede Khairani S.Pd, Rizky Suryani S.Ag sampai sekarang ini masih dalam satu atap yang selalu saling mengingatkan dalam kebaikan. Dan Sahabat yang selalu membantu dan memotivasi dan memberikan perhatian yang penuh pada penulis (Miftahul Jannah S.Pd, Mutiara Nisa Caniago S.Pd, Mhd. Joni Marpaung S.Pd, Deni Syahputra Siregar S.Kom), serta semua teman-teman Prodi MPI Stambuk 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas bantuan dan dukungannya serta yang telah memberikan semangat pada penulis.

Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penataan skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini agar dapat memberikan manfaat bagi kita semua khususnya di bidang manajemen pendidikan islam. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat. Aamiin ya Rabbal'alamin.

Medan, 02 juni 2022

Penulis

Nurmarito rambe
NIM. 0307183125

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR SKEMA	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusah masalah.....	5
D. Tujuan penelitian.....	5
E. Manfaat penelitian.....	5
BAB II ACUAN TEORI	7
A. Tenaga Kependidikan.....	7
1. Definisi tenaga kependidikan	7
2. Tugas pokok dan fungsi tenaga kependidikan	13
3. Hak dan kewajiban tenaga administrasi sekolah.....	18
4. Manajemen tenaga kependidikan	21
B. Mutu layanan administrasi	23
1. Definisi mutu layanan administrasi.....	23
2. Fungsi tenaga adminidtrasi sekolah	27
3. Kompetensi tenaga administrasi sekolah	30
C. Penelitian relevan	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Latar tempat dan waktu	40
B. Jenis penelitian	40

C. Subjek penelitian.....	41
D. Teknik pengumpulan data.....	41
E. Teknik analisis data.....	42
F. Teknik keabsahan data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Temuan umum penelitian.....	46
1. Identitas SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan	46
2. Sejarah SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan	46
3. Visi dan misi.....	47
4. Sasaran program SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan	48
5. Kurikulum pembelajaran.....	48
6. Data tenaga pendidik dan kependidikan.....	52
7. Data dewan pembina yayasan SMA swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan	53
8. Struktur organisasi SMA Swasta NurulIslam Indonesia Baru Medan	53
9. Data peserta didik.....	55
10. Data sarpras	56
B. Temuan khusus penelitian.....	56
1. Peran tenaga kependidikan di SMA Swasta Nurul islam indonesia baru medan	57
2. Peran pimpinan dalam memfasilitasi tenaga kependidikan dalam proses layanan akademik di SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan.....	61
3. Hambatan dan solusi dalam meningkatkan mutu layanan Administrasi	65
C. Pembahasan.....	69
1. Peran Tenaga Kependidikan SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan	69

2. Peran pimpinan dalam memfasilitasi tenaga kependidikan SMA Swasta Nurul Islam Indonesia	75
3. Hambatan Dan Solusi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi SMA Swasta Nurul Islam Indonesia Baru Medan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	99



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Pendidik Dan Tenaga Kependidikan	53
Tabel 4.2 Data Dewan Dan Pembina Yayasan	54
Tabel 4.3 Data Peserta Didik	57
Tabel 4.4 Data Sarpras	57



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Skema 3.1 Teknik Analisis Data.....	44
Skema 4.1 Struktur Organisasi Madrasah.....	56



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Dan Surat Balasan Penelitian.....	85
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	87
Lampiran 3 Dokumentasi.....	90



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN