



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

**KEBIJAKAN KEPALA MADRASAH DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI
MAN 1 DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

OLEH :

**SINDI PRATIWI
NIM : 0307163120**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

**KEBIJAKAN KEPALA MADRASAH DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI
MAN 1 DELI SERDANG**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan(S.Pd)**

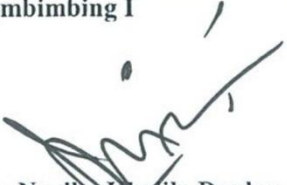




Oleh:

**SINDI PRATIWI
NIM : 0307163120**

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

2022

DISETUJUI DAN DISAHKAN

<p>Pembimbing I</p>  <p>Dr. Nurika Khalila Daulay, MA NIP : 197606202003122001</p>	<p>Pembimbing II</p>  <p>Nasrul Syakur Chaniago, S.S, M.Pd NIP : 197708082008011014</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. 196712121994031004</p>	

DISETUJUI OLEH PENGUJI

Penguji 1



Dr. Nurika Khulila Daulay, MA
NIP : 197606202003122001

Penguji 2



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

Penguji 3



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

Penguji 4



Dr. Syarbaini Saleh, S.Scs., M.Si
NIP. 1972021919991003

Nomor : Istimewa

Medan, 09 September 2022

Lampiran : -

Kepada Yth :

Perihal : Skripsi

Bapak Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah

A.n Sindi Pratiwi

Dan Keguruan UIN Sumatera Utara

Di - Medan

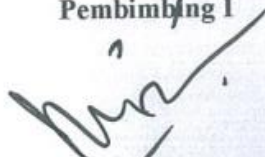
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran perbaikan seperlunya terhadap Skripsi A.n Sindi Pratiwi yang berjudul "Kebijakan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 1 Deli Serdang". Kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima pada sidang Munaqasah Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.
Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarokatuh

Pembimbing I



Dr. Nurika Khalila Daulay, MA
NIP : 19760620 200312 2 001

Pembimbing II



Nasrul Syakur Chaniago, S.S, M.Pd
NIP : 19770808 200801 1 014

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Sindi Pratiwi

NIM : 0307163120

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Kebijakan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 1 Deli Serdang

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Kebijakan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 1 Deli Serdang” 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, 13 Oktober 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Sindi Pratiwi

NIM.0307163120

ABSTRAK



Nama : Sindi Pratiwi
NIM : 0307163120
Fakultas : Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Pembimbing I : Dr. Nurika Khalila Daulay, MA
Pembimbing II : Nasrul Syakur Chaniago, S.S, M.Pd
Judul Skripsi : Kebijakan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 1 Deli Serdang

Kata Kunci : Kebijakan Kepala Madrasah, Mutu Layanan Administrasi

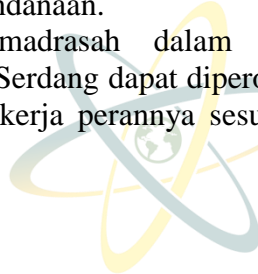
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu layanan administrasi, kebijakan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi, dan faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan *grounded theory*. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah kepala madrasah MAN 1 Deli Serdang, wakil kepala bidang kurikulum, wakil kepala bidang kesiswaan, wakil kepala bidang sarana dan prasarana, wakil kepala bidang hubungan masyarakat, kepala tata usaha, dan petugas tata usaha. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman meliputi: reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Dan penjamin keabsahan data dalam penelitian ini yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa: 1). Peran dari seluruh tenaga administrasi sekolah sangat besar untuk dapat menciptakan layanan administrasi yang bermutu di MAN 1 Deli Serdang. Tenaga administrasi di MAN 1 Deli Serdang juga bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing serta menjalin kerjasama dengan seluruh masyarakat sekolah baik itu guru, siswa, orang tua dan orang-orang yang berada dalam lingkungan sekolah untuk menciptakan hubungan yang baik agar mutu layanan administrasi dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. 2). Kebijakan kepala madrasah dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah yaitu, melaksanakan rapat koordinasi secara berkala dalam upaya mengevaluasi kinerja staff dalam melaksanakan tugasnya, memberikan reward kepada staff yang bekerja dengan baik benar, dan memberikan punishment (secara bertahap) apabila kinerja staff menurun. 3). Keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan sangat dipengaruhi oleh seberapa besar dukungan yang ada untuk mendukung seluruh program dan kegiatan. Dukungan dalam pelaksanaan kebijakan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang adalah sarana dan prasarana yang sudah baik, dan staff pimpinan (wakil kepala madrasah dan ketua tata usaha) yang bekerja secara team work. Sedangkan faktor

penghambat dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah ini yaitu, beberapa dari tenaga kependidikan (staff) dan tenaga pendidik (guru) kurang memahami tupoksi (tugas pokok dan fungsinya), dan belum memahami tentang lima budaya kerja yang dicanangkan oleh Kementerian Agama, kurangnya tenaga administrasi, dan masalah pendanaan.

Kebijakan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang dapat diperoleh dari hasil kerjasama seluruh masyarakat sekolah yang bekerja perannya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan ke khadirat Allah SWT, bahwasannya karena atas ridho dan rahmat-Nyalah penulis dapat menuntaskan penyusunan penulisan skripsi Manajemen Pendidikan Islam. Tidak lupa sholawat kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, semoga kelak kita ditempat yang sama dengan beliau. Penulis menyadari karya tulis ilmiah berupa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik yang berkenaan dengan substansinya maupun tata tulisnya. Oleh karenanya, penulis berharap semoga saja skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi amal baik bagi penulis.

Tuntasnya penyusunan penulisan skripsi ini merupakan satu kesatuan utuh atas kerja keras, kegigihan, kesabaran, dukungan doa, dorongan, dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Sudah pantas dan selayaknyalah, apabila penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tinggi kepada semua pihak yang telah berjasa kepada penulis.

Ucapan terima kasih setulusnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya, disampaikan kepada yang terhormat.

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
2. Bapak Dr. Mardianto, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd dan Bapak Fatkhur Rohman, MA selaku Ketua dan Sekretaris jurusan Program Studi Pendidikan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Drs. Aswani, S.Pd, M.Si selaku Kepala sekolah MAN 1 Deli Serdang dan seluruh tenaga Pendidik dan Kependidikan di MAN 1 Deli Serdang yang telah membantu dalam memberikan seluruh informasi mengenai Kebijakan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Adminstrasi yang dilakukan di MAN 1 Deli Serdang.

5. Ibu Dr. Nurika Khalila Daulay, MA dan Bapak Nasrul Syakur Chaniago, S.S, 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
6. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2016, dan teman saya uteh, dedi, dan kak ira yang secara langsung atau tidak langsung telah memberi motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan penyelesaian penyusunan penulisan skripsi ini. Pada keberkahan yang baik ini juga, secara khusus penulis sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus dan ikhlas ditujukan kepada kedua orang tua, nenek dan atok sehingga penulis pada akhirnya berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Terima kasih juga saya sampaikan kepada adik saya Desi Wahyuni dan Media Wati serta abang saya Deki Rifandi, S.Psi yang selalu mendukung dan memotivasi saya dalam menyelesaikan Skripsi saya sehingga berjalan dengan baik dan lancar.
7. Semoga saja atas segala doa, dukungan, bimbingan, dorongan, dan bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak di atas mendapat pahala berlimpah dari Allah SWT. Amin.

Medan, 13 Oktober 2022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Sindi Pratiwi
NIM. 0307163120

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR PENELITIAN	
A. Kajian Teori.....	7
1. Mutu Layanan Administrasi Pendidikan.....	7
a. Pengertian Mutu	7
b. Pengertian Layanan	12
c. Mutu Layanan	13
d. Administrasi Pendidikan	16
e. Fungsi Administrasi Pendidikan	17
f. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan	20
g. Strategi Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan.....	22
2. Kebijakan Kepala Madrasah	25
a. Pengertian Kebijakan	25
b. Pengertian Kepala Madrasah	26
c. Kebijakan Kepala Madrasah	28
d. Kepala Madrasah dalam Penentuan Kebijakan yang Efektif.....	31
B. Penelitian Relevan.....	34
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	35

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Latar dan Waktu Penelitian	38
C. Subjek Penelitian.....	39
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	39
E. Analisis data	41
F. Penjamin Keabsahan Data	43
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	46
A. Temuan Penelitian	46
B. Temuan Khusus Penelitian	48
1. Mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang.....	48
2. Kebijakan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 1 Deli Serdang.....	53
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kebijakan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 1 Deli Serdang.....	58
C. Pembahasan Penelitian	62
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Keadaan Gedung MAN 1 Deli Serdang.....	54
--	----



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	37
---------------------------------	----



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Observasi	66
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara	67
Lampiran 3 : Pedoman Dokumentasi	72
Lampiran 4 : Hasil Wawancara	74
Lampiran 5 : Dokumentasi	86



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

