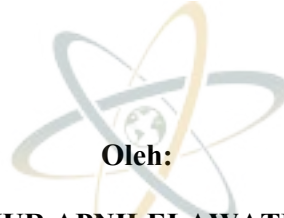


**KOMPETENSI TUGAS KEPALA TATA USAHA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
DI MAN KOTA PADANGSIDIMPUAN**

DISERTASI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Doktor Manajemen Pendidikan (Dr)
Pada Program Studi Doktor Manajemen Pendidikan Islam*



Oleh:

**NUR APNILELAWATI
NIM: 0334213018**



**PROGRAM DOKTOR MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

**KOMPETENSI TUGAS KEPALA TATA USAHA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
DI MAN KOTA PADANGSIDIMPUAN**

DISERTASI

Diajukan Guna untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Doktor (Dr) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh :

NUR APNILELAWATI

NIM. 0334213018



PROMOTOR I

Prof. Dr. Didik Santoso, M. Pd
NIP. 196606161994031006

PROMOTOR II

Prof. Dr. Amiruddin Siahaan, M. Pd
NIP. 196010061994031002

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

PENGESAHAN

Disertasi berjudul "Kompetensi Tugas Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MAN Kota Padangsidempuan" an. Nur Apnilelawati, NIM 0334213018, Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, telah diuji dalam Sidang Tertutup Disertasi pada tanggal 28 Mei 2024

Disertasi ini telah diperbaiki sesuai masukan dari penguji dan telah memenuhi syarat untuk diajukan pada Ujian Promosi Doktor Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam.

Medan, Juni 2024
Panitia Sidang Tertutup Disertasi
Program Doktor MPI FITK UIN Medan

Ketua,

Prof. Dr. Tien Rafida, M.Hum
NIP. 197011101997032004
NIDN. 2010117002

Secretaris,

Prof. Dr. Abdurrahman, M.Pd
NIP. 196301031994031004
NIDN. 2003016802

Promotor I

Prof. Dr. Didik Santoso, M.Pd
NIP. 196606161994031006
NIDN. 2016066602

Promotor II

Prof. Dr. Amiruddin Siahaan, M.Pd
NIP. 196010061994031002
NIDN. 2006106001

Penguji Internal

Prof. Dr. Candra Wijaya, M.Pd
NIP. 197404072007011037
NIDN. 2007047401

Penguji Internal

Prof. Dr. Masganti Sit, M.Ag
NIP. 196708211993032007
NIDN. 2027077104

Penguji Eksternal

Prof. Dr. Abdul Hamid K, M.Pd
NIDN. 0022025807
(Universitas Negeri Medan)



Mengetahui,
Dekan FITK UIN SU Medan

Prof. Dr. Tien Rafida, M.Hum
NIP. 197011101997032004
NIDN. 2010117002

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI DISERTASI

NAMA : Nur Apnilelawati
NIM : 0334213018
JURUSAN : Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa disertasi saya yang berjudul Kompetensi tugas kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN Kota Padangsidempuan benar sudah bebas plagiasi di bawah 25 %, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan disertasi ini hasil jiplakan maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan batal saya terima.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Medan, 22 April 2024



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur Apnilelawati', is written over the text of the university name.

Nur Apnilelawati
NIM. 0334213018

PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Nur Apnilelawati

NIM : 0334213018

Program Studi : Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam

Judul Penelitian : **Kompetensi Tugas Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MAN Kota Padangsidempuan.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian saya ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar rujukan.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapa pun.

SUMATERA UTARA MEDAN

Medan, 22 April 2024



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur Apnilelawati', is written over a light-colored background.

Nur Apnilelawati
NIM. 0334213018

ABSTRAK



Kompetensi Tugas Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MAN Kota Padangsidempuan.

Nama : Nur Apnilelawati
NIM : 0334213018
Tempat / Tanggal Lahir : Gumarupu Lama, 1 Mei 1985
Nama Ayah : H. Baharuddin Siregar (Alm)
Nama Ibu : Hj. Saudah Sihotang
Promotor I : Prof. Dr. Didik Santoso, M. Pd
Promotor II : Prof. Dr. Amiruddin Siahaan, M.Pd

Kepala tata usaha merupakan mobil penggerak berjalannya sebuah lembaga atau organisasi. Sebab Tata usaha/kepala tata usaha akan berhubungan langsung dengan siswa, guru, alumni, orangtua, masyarakat untuk berbagai kepentingan, informasi yang dibutuhkan. Tentunya hubungan tersebut akan terkait dengan pelayanan. Salah satu indikator yang digunakan untuk kepuasan konsumen ialah kualitas pelayanan, pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan kesetiaan konsumen. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) kompetensi tugas apa yang dilakukan oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN Kota Padangsidempuan, 2) bagaimana kompetensi tugas dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di implementasikan di MAN Kota Padangsidempuan, 3) mengapa kompetensi tugas dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di wujudkan demikian halnya di MAN Kota Padangsidempuan. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif fenomenologis dengan multisitus yakni MAN 2 Model Padangsidempuan dan MAN 1 Padangsidempuan. Berdasarkan hasil verifikasi data terdapat tujuh temuan dari penelitian ini yakni tentang tugas kepala tata usaha yang menggambarkan kompetensi yaitu; a) kemampuan mengurus administrasi, b) kemampuan memimpin staf TU, c) kemampuan merencanakan program kerja, d) kemampuan merealisasikan perencanaan, e) kemampuan mengevaluasi hasil kerja, f) kemampuan melaksanakan tugas pokok dan fungsi, dan g) Terampil dalam bekerja. Ke tujuh temuan penelitian ini merupakan pengembangan dari teori yang sudah ada. Dimana ke tujuh temuan tersebut diklasifikasikan kedalam empat jenis kompetensi yaitu pada kompetensi kepribadian, kompetensi teknis, kompetensi manajerial dan kompetensi professional.

Keywords : Kompetensi Tugas, Kualitas Pelayanan Administrasi, Kepala Tata Usaha.

ABSTRACT

Task Competencies of the Head of Administration in Improving the Quality of Administrative Services at MAN Kota Padangsidimpuan.



Name : Nur Apnilelawati
Student Id. : 0334213018
Place and DoB : Gumarupu Lama, 1 Mei 1985
Paternal Name : (The late) H. Baharuddin Siregar
Maternal Name : Hj. Saudah Sihotang
Supervisor I : Prof. Dr. Didik Santoso, M. Pd
Supervisor II : Prof. Dr. Amiruddin Siahaan, M.Pd

The head of administration is the driving force behind the operation of an institution or organization. This is because administration/the head of administration directly interacts with students, teachers, alumni, parents, and the community for various purposes and necessary information. Certainly, these relationships are related to service. One indicator used for customer satisfaction is service quality; satisfying service will increase customer loyalty. Service activities significantly influence the achievement of quality and the smooth running of organizational activities, as well as impacting the overall achievement of organizational goals. The service provided is not only about assisting customer needs but also providing excellent service to customers. This research aims to determine 1) what task competencies are carried out by the head of administration in improving the quality of administrative services at MAN Kota Padangsidimpuan, 2) how task competencies in improving the quality of administrative services are implemented at MAN Kota Padangsidimpuan, 3) why task competencies in improving the quality of administrative services are manifested as such in MAN Kota Padangsidimpuan. The research was conducted using a phenomenological qualitative descriptive method with a multi-site approach, namely MAN 2 Model Padangsidimpuan and MAN 1 Padangsidimpuan. Based on the data verification results, there are seven findings from this study concerning the tasks of the head of administration that describe competencies, namely; a) administrative management skills, b) leadership skills of administrative staff, c) ability to plan work programs, d) ability to realize plans, e) ability to evaluate work results, f) ability to carry out main tasks and functions, and g) skillful in work. These seven research findings are developments from existing theories. These seven findings are classified into four types of competencies: personality competence, technical competence, managerial competence, and professional competence.

Keywords: Task Competencies, Quality of Administrative Services, Head of Administration.

ملخص البحث

كفاية المهام لرئيس الشؤون الإدارية في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية بمدينة بادانج سيدمبوان



الاسم : نور أبنيلاواتي
رقم القيد : 0334213018
مكان الميلاد وتاريخه : جوماروبو لاما، 1 مايو 1985
اسم الأب : الحاج بحر الدين سيريجار رحمه الله
اسم الأم : الحاج سوداه سمهوتانج
المشرف الأول : الأستاذ الدكتور ديديك سانتوسو
المشرف الثاني : الأستاذ الدكتور أمير الدين سيهان

رئيس الشؤون الإدارية هو القوة الدافعة لإدارة منظمة، لأنه يتصل اتصالا مباشرا بالطلاب والمعلم والخرج وأولياء الطلاب والمجتمع لمختلف المهام والمعلومات اللازمة. بالطبع، هذا الاتصال مرتبط بالخدمة. وتكون جودة الخدمة مؤشرة من المؤشرات المستخدمة لارتياح المستهلك، والخدمة المقنعة تزيد ولاء المستهلك. وتؤثر الخدمة على تحقيق جودة وأداء أنشطة المنظمة تأثيرا كبيرا وتؤثر على تحقيق جميع أهداف المنظمة. الخدمة المقدمة لم تكن لإشباع احتياجات المستهلك فحسب، بل لا بد أن تكون الخدمة ذات جودة. يهدف هذا البحث إلى معرفة: (1) ما هي كفاية المهام قام بها رئيس الشؤون الإدارية في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية بمدينة بادانج سيدمبوان، (2) كيف تم تنفيذ كفاية المهام في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية بمدينة بادانج سيدمبوان، (3) لماذا نفذت تلك كفاية المهام في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية بمدينة بادانج سيدمبوان. يستخدم هذا البحث المدخل الكيفي بالطريقة الوصفية بمتعددة المواقع في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية الثانية والمدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية الواحدة ببادانج سيدمبوان. بناء على نتائج التحقق من البيانات حصلت الباحثة على سبع نتائج تصف كفاية المهام لرئيس الشؤون الإدارية وهي: (أ) القدرة على رعاية الإدارة، (ب) القدرة على قيادة موظفي الشؤون الإدارية، (ج) القدرة على تخطيط البرامج، (د) القدرة على تحقيق الأهداف البرامج، (هـ) القدرة على تقييم النتائج، (و) القدرة على تنفيذ المهام والوظائف الرئيسية، (ز) المهارة في العمل. وتصنف هذه النتائج السبع إلى أربعة الكفايات وهي الكفاية الشخصية والكفاية الفنية والكفاية الإدارية والكفاية المهنية.

الكلمات المفتاحية: كفاية المهام، جودة الخدمة الإدارية، رئيس الشؤون الإدارية.

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang selalu kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kepada kita begitu banyak nikmat yang tak bisa hitung satu persatu. Shalawat dan salam kita hadiahkan ke ruh Nabi Besar Muhammad SAW, yang mana syafa'at Nabi sangat kita harapkan nanti dimana harta, pangkat dan jabatan itu tidak ada artinya. Semoga kita semua pengikutnya mendapat syafa'at nantinya di akhirat kelak dan termasuk golongan penghuni surga yang rohmatan lil alamin.

Terima kasih yang sebesar –besarnya saya ucapkan kepada kedua orangtua saya khususnya ibunda tercinta yang telah terus mendoakan saya untuk menjadi anak yang lebih baik lagi dan juga saudara saya yang turut memberikan motivasi baik berupa materi maupun doa terbaiknya, Suami tercinta yang terus memberikan dorongan dan motivasi sehingga terselesainya disertasi ini, anakku tercinta Khafifah Yumna. Serta tak lupa saya ucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nurhayati, M. Ag selaku Rektor UINSU Medan
2. Prof. Dr. Tien Rafida, M. Hum selaku Dekan FITK UINSU Medan
3. Prof. Dr Didik Santoso, M. Pd selaku Promotor I yang begitu banyak membimbing, motivasi saya sehingga disertasi ini bisa terselesaikan.
4. Prof. Dr. Amiruddin Siahaan, M. Pd selaku Promotor II yang begitu banyak membimbing, memotivasi serta penyemangat kepada saya sehingga disertasi ini bisa terselesaikan.
5. Prof. Dr. Abdurrahman, M. Pd selaku Ketua Prodi Program Doktoral Manajemen Pendidikan Islam yang turut memberikan motivasi
6. Prof, Dr. Candra Wijaya, M. Pd selaku dosen penguji internal
7. Prof. Dr. Masganti Sitorus, M. Ag selaku dosen penguji internal
8. Prof. Dr. Abdul Hamid K, M. Pd selaku dosen penguji eksternal
9. Dr. Yusuf Hadijaya, M.Pd selaku sekretaris Prodi Program Doktoral MPI
10. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidempuan
11. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah Kemenag Kota Padangsidempuan
12. Kepala MAN 2 Model Padangsidempuan selaku lokus pertama yang memfasilitasi penulis untuk mendapatkan data
13. Kepala MAN 1 Padangsidempuan selaku lokus kedua yang memfasilitasi penulis untuk mendapatkan data
14. Kepala MTsN 1 Padangsidempuan yang telah memberikan izin keluar untuk penelitian
15. Rekan – rekan S3, sahabat, yang tidak bisa penuliskan sebutkan satu persatu.

Saya menyadari disertasi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu saya mohon masukan dan saran demi perbaikan disertasi ini. Akhirnya kepada Allah kami bersimpuh semoga ke depannya saya diberikan wawasan yang luas agar bisa menulis lebih baik lagi.

Penulis
Nur Apnilelawati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KHULASA.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Kegunaan Penelitian	11
BAB II ACUAN TEORI.....	13
A. Kompetensi Tugas	13
B. Jenis – Jenis Kompetensi Tugas	27
C. Proses Pelaksanaan Kompetensi Tugas	31
D. Alasan Melaksanakan Kompetensi Tugas	34
E. Kualitas Pelayanan	36
F. Administrasi Pendidikan	47
G. Penelitian yang Relevan	62
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	65
A. Latar Penelitian	65
B. Data dan Sumber Data	76
C. Metode Penelitian	76
D. Teknik Pengumpulan Data	80
E. Teknik Analisis Data	85
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	86
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	90
A. Temuan Penelitian.....	90
1. Temuan Umum	90
a. Lokus I yaitu MAN 2 Model Padangsidimpuan	90
b. Lokus II yaitu MAN 1 Padangsidimpuan.....	98

2. Temuan Khusus.....	107
a. Kemampuan Mengurusi Administrasi	110
b. Kemampuan Memimpin Staf TU	135
c. Kemampuan Merencanakan Program Kerja.....	146
d. Kemampuan Merealisasikan Perencanaan.....	151
e. Kemampuan Mengevaluasi Hasil Kerja	156
f. Kemampuan Melaksanakan Tugas Pokok Dan Fungsi	161
g. Terampil dalam Bekerja.....	166
3. Analisis Antar Situs	171
B. Pembahasan Penelitian.....	178
C. Keterbatasan Penelitian.....	198
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	199
A. Kesimpulan.....	199
B. Implikasi.....	200
C. Saran	202
DAFTAR PUSTAKA	204
LAMPIRAN- LAMPIRAN.....	207
Lampiran I Pedoman Observasi	208
Lampiran II Pendoman Wawancara	210
Lampiran III Reduksi Data.....	219
Lampiran IV Penyajian Data	332
Lampiran V Kesimpulan	410
Lampiran VI Ringkasan Wawancara	411
Lampiran VII Dokumentasi.....	416

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kompetensi Tugas Kepala Administrasi Sekolah/Madrasah	18
Tabel 3.1. Sejarah MAN 2 Model Padangsidempuan	66
Tabel 3.2. Sejarah Kepala MAN 2 Model Padangsidempuan	67
Tabel 3.3. Sejarah KTU MAN 2 Model Padangsidempuan	69
Tabel 3.4. Daftar Riwayat Hidup KTU MAN 2 Model Padangsidempuan	69
Tabel 3.5. Sejarah Kepala MAN 1 Padangsidempuan	72
Tabel 3.6. Sejarah KTU MAN 1 Padangsidempuan	73
Tabel 3.7. Daftar Riwayat Hidup KTU MAN 1 Padangsidempuan	74
Tabel 3.8. Rancangan Jadwal Penelitian.....	75
Tabel 4.1. Profil MAN 2 Model Padangsidempuan	90
Tabel 4.2. Sarana dan Prasana MAN 2 Model Padangsidempuan	92
Tabel 4.3..Data Sarana prasarana Laboratorium MAN 2 Model Padangsidempuan	93
Tabel 4.4. Data Sarana Prasarana PSBB MAN 2 Model Padangsidempuan.....	94
Tabel 4.5. Rekap Tenaga Pendidik MAN 2 Model Padangsidempuan	94
Tabel 4.6. Tenaga Pendidik MAN 2 Model Padangsidempuan	95
Tabel 4.7. Rekap Tenaga Kependidikan MAN 2 Model Padangsidempuan	97
Tabel 4.8. Tenaga Kependidikan MAN 2 Model Padangsidempuan	98
Tabel 4.9. Profil MAN 1 Padangsidempuan.....	98
Tabel 4.10. Sarana dan Prasarana MAN 1 Padangsidempuan.....	101
Tabel 4.11. Prasarana MAN 1 Padangsidempuan	102
Tabel 4.12. Rekapitulasi Jumlah Guru MAN 1 Padangsidempuan	102
Tabel 4.13. Data Guru ASN/PPPK Kementerian Agama MAN 1 Padangsidempuan	103
Tabel 4.14. Guru DPK MAN 1 Padangsidempuan.....	104
Tabel 4.15. Guru Honorer MAN 1 Padangsidempuan	105
Tabel 4.16. Tenaga Kependidikan MAN 1 Padangsidempuan.....	106
Tabel 4.17. Kemampuan Mengurus Administrasi Diklasifikasikan Pendapat Ahli	134

Tabel 4.18. Kemampuan Memimpin Staf TU Diklasifikasikan Pendapat Ahli..	145
Tabel 4.19. Kemampuan Merencanakan Program Kerja Diklasifikasikan Pendapat Ahli.....	151
Tabel 4.20. Kemampuan Merealisasikan Perencanaan Diklasifikasikan Pendapat Ahli.....	155
Tabel 4.21. Kemampuan Mengevaluasi Hasil Kerja Diklasifikasikan Pendapat Ahli	161
Tabel 4.22. Kemampuan Melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi Diklasifikasikan Pendapat Ahli	166
Tabel. 4.23. Terampil Dalam Bekerja Diklasifikasikan Pendapat Ahli.....	170
Tabel. 4.24. Aspek Temuan Penelitian Lintas Situs	174
Tabel 4.25. Temuan Penelitian di Klasifikasikan dengan Teori Para Ahli.....	197



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Lokasi Penelitian 1 Gerbang MAN 2 Model Padangsidempuan ...	67
Gambar 3.2. Lokasi Kerja KTU MAN 2 Model Padangsidempuan	70
Gambar 3.3. Lokasi penelitian 2 Gerbang MAN 1 Padangsidempuan.....	70
Gambar 3.4. Lokasi Ruang KTU MAN 1 Padangsidempuan.....	74
Gambar 4.1. Struktur MAN 2 Model Padangsidempuan	91
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Ketatausahaan MAN 2 Model Padangsidempuan	92
Gambar 4.3. Struktur Organisasi MAN 1 Padangsidempuan.....	100
Gambar 4.4. Struktur Organisasi Ketatausahaan MAN 1 Padangsidempuan.....	101



DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1. Model Studi Multisitus	79
Bagan 3.2. Analisis Data	86
Bagan 4.1. Temuan Penelitian	110

