SKRIPSI

PENGEMBANGAN KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI DALAM PENINGKATAN LAYANAN DI MTs NEGERI 1 JOMBANG

Rismawati

2021.112.20.0757

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH

AL URWATUL WUTSQO JOMBANG

2025


STIT-UW JOMBANG

PENGEMBANGAN KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRSI DALAM PENINGKATKAN LAYANAN DI MTs NEGERI 1 JOMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Penyusunan Skripsi Sarjana (S-1) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Rismawati

2021.112.20.0757

Dosen Pembimbing:

Mar'atul Azizah, M.Pd.I

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH

AL URWATUL WUTSQO JOMBANG

2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Rismawati

NIM : 2021.112.20.0757

Judul : Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrsi Dalam Peningkatan Layanan Di Mts Negeri 1 Jombang

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

NO.	Nama	Tanggal	Tanda tangan
1.	Mar'atul Azizah, M.Pd.I	31 Juli 2025	

PENGESAHAN

Skripsi oleh Rismawati, NIM 2021.112.20.0757, Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal 13 Agustus 2025

Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan	Jabatan
Solechan, M.Pd.I.		Ketua Program Studi
Dita Dzata Mirrota, M.Pd.		Penguji I
Sunardi, M.Pd.I		Penguji II
Mar'atul Azizah, M.Pd.I		Penguji III/Bembimbing

Mengetahui,
Ketua STIT-UW Jombang

Dr. Hj. Zahrotun Ni'mah Afif, S.H.I., M.Pd.

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo Jomang jenjang Sarjana :

Nama	: Rismawati
NIM	: 2021.112.20.0757
Progam Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Alamat/No.Hp	: Ds. Babatan, Kec Semende Darat Laut, Kab. Muara Enim, Prov. Sumatera Selatan / 082229957290

Dengan ini menyatakan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Layanan Administrasi di MTs Negeri 1 Jombang" adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil Tindakan plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran. Apabila di kemudian hari terbukti/dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari Tindakan plagiasi, saya bersedia menanggung segala akibatnya.

Jombang, 30 juli 2025

Yang menyatakan



Rismawati

SURAT PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN KUALITAS PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Rismawati
NIM	: 2021.112.20.0757
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Alamat/No.Hp	: Ds. Babatan, Kec. Semende Darat Laut, Kab. Muara Enim, Prov. Sumatera Selatan / 082229957290

Telah menyelesaikan skripsi pada tanggal 29 juli 2025. Dengan ini, menyatakan bahwa saya telah merevisi skripsi sesuai Standar Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo atas petunjuk dosen pembimbing sesuai masukan para penguji. Oleh karena itu, dijamin kualitas penulisan skripsi, meliputi:

1. Tata Tulis
2. Metodologi Penelitian
3. Subtansi
4. SNPT dan KKNI

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui

Dosen Pembimbing Skripsi

Mar'atul Azizah, M.Pd.I

Jombang, 30 Juli 2025

Yang Menyatakan

Rismawati

MOTTO

وَلِكُلٍّ دَرَجٰتٌ مِّمَّا عَمِلُوْاۚ وَلِيُوَفِّيَهُمْ اَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُوْنَ

Artinya:

"Setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah menyempurnakan balasan amal mereka serta mereka tidak dizalimi."

(QS, Al-Ahqaf; 19)

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimphkan Rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kerendahan hati dan kesabaran yang luar biasa.

Keberhasilan dalam penulis skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

Guru Dunia Akhiratku

Guru pembimbing dunia akhirat: Abah Drs. KH. M. Qoyim Ya'qub (Alm),yang mengajarkan penulis cinta Allah cinta akhirat serta selalu menumbuhkan motivasi dan ruh jihad untuk memperjuangkan Al Qur'an. Dan Ibu Nyai Hj. Muhsinah Ya'qub (Almh) juga beserta keluarga beliau. Beserta para Ibu Nyai dan keluarganya semoga selalu diberikan kesabaran oleh Allah SWT. dalam membimbing santri-santrinya hidup di dunia dan keselamatan di akhirat. Aamiin.

Bapak dan Ibu

Cinta pertamaku dan panutanku, Bapak Suprianto terimakasih atas segala pengorbanan, tulus kasih sayang, serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan layak yang telah diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukuangan dan semangat serta mengajarkan kebaikan dalam hidup penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sehat selalu dan Panjang umur karena bapak harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.

Pintu Surgaku dan belahan jiwaku ibu Yatemi yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang sangat luar biasa. Terimakasih untuk semua doa-doa yang selalu diberikan kepada penulis, terimakasih selalu berjuang untuk penulis, terimakasih penulis sampaikan karena berkat doa serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan Panjang umur karena ibu harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.

Adik Tersayang

Adik Perempuan saya yang selalu membuat penulis termotivasi untuk bisa terus menerus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif, serta berusaha menjadi panutannya di masa yang akan datang kelak. terimakasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu di berikan kepada penulis, tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku.

Guru Dan Dosen-ku

Terimakasih yang tiada terhingga untuk dosen pembimbing proposal dan skripsi ibu Mar'atul Azizah, M.Pd. yang sudah memberikan ribuan ilmu kepada saya, yang selalu sabar dalam membimbing dan mengarahkan dalam penyelesain skripsi ini, kalau bukan bimbigan dan arahan beliau semua tidak akan sampai pada tahap ini, semoga beliau diberi kesehatan umur panjang agar beliau terus dapat membimbing generasi-generasi selanjutnya.

Segenap bapak dan ibu guru serta dosen-dosen di STIT UW yang telah mendidik dan membimbing dalam mencari ilmu, semoga beliau selalu dalam lindungan-Nya.

Keluarga Besarku

Terima Kasih selalu mendoakan dan menyemangati penulis. Semoga kalian selalu diberikan Kesehatan, kelancaran rezeki, kemudahan disegala urusannya dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Seseorang Yang Spesial

Untuk seseorang yang belum bisa kutulis dengan jelas Namanya disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untukku. Terimakasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas akhir ini. Meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata Bj Habibie"kalua memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balikpun saya yang dapat".

Remember Yoursefl

Last but not least, terimakasih kepada diri sendiri, terimakasih sudah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Terimakasih sudah menepikan ego dan mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan. Terimakasih sudah bertahan walau jurusan tidak sesuai keinginan. Terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan penyelesaian hasil sebaik dan semaksimal mungkin, ini menjadi hal yang patut diapresiasikan dan dibanggakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu kapanpun dan dimanapun kamu berada, Risma. Apapun kurang dan lebihmu, Mari Rayakan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur atas kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrsi Dalam Peningkatkan Layanan Di MTs Negeri 1 Jombang" ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Strata 1 Manajemen Pendidikan Islam Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al Urwatul Wutsqo Jombang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak sedikit tantangan yang dihadapi. Namun, berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, Skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. KH. Drs. M. Qoyim Ya'qub (Alm), selaku pendiri Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al Urwatul Wutsqo Jombang.
2. Dr. Hj. Zahrotun Ni'mah Afif, S.HI., M.Pd. sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al Urwatul Wutsqo Jombang.
3. Dr. Hj. Mihmidaty Ya'cub, M.Pd.I., selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al Urwatul Wutsqo Jombang.
4. Dr. Hj. Qurrotul Ainiyah, M.H.I., sebagai Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al Urwatul Wutsqo Jombang.
5. Dr. Hj. Chumaidah Syc, M.Pd.I., sebagai Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al Urwatul Wutsqo Jombang.
6. Dr. Kurroti A'yun, S.T., M.Si., selaku Wakil Ketua IV Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al Urwatul Wutsqo Jombang.
7. Solechan, M.Pd. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyusunan proposal ini.

8. Mar’atul Azizah, M.Pd.I. selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Para dosen program studi Manajemen Pendidikan Islam dan semua dosen Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo Jombang, semoga ilmu yang diberikan selama ini berkah dan manfaat di dunia dan akhirat nanti
10. Bapak Drs. Purnomo, M.Pd.I., selaku Kepala MTsN 1 Jombang dan segenap tenaga pendidik serta tenaga kependidikan.

Dengan ketulusan dan keikhlasan dalam membantu penulis, tiada imbalan yang dapat penulis berikan kecuali doa semoga mereka senantiasa diberi imbalan yang lebih baik oleh Allah SWT. Semoga Allah berkenan melimpahkan ridho dan fadhol selama di dunia, dan surga yang penuh kenikmatan di akhirat kelak. Aamiin.

Dalam penulisan skripsi ini penulis berusaha semaksimal mungkin dalam penyajian data serta tata bahasanya. Akan tetapi penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun guna perbaikan selanjutnya.

Jombang, 29 juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ..... **iv**
SURAT PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN
KULAITAS PENULISAN SKRIPSI ..... **v**
HALAMAN MOTTO ..... **vi**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
ABSTRAK ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 5
B. Identifikasi Masalah 5
C. Fokus Penelitian 5
D. Rumusan Masalah 5
E. Tujuan Penelitian 6
F. Manfaat Penelitian 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**
A. Pengembangan Kompetensi Teknis **8**
1. Pengertian Pengembangan Kompetensi 8
2. Konsep Kompetensi dalam Administrasi 9
3. Pengertian Kompetensi Teknis 11
4. Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi 13
5. Komponen Kompetensi teknis 15
6. Hubungan Kompetensi dan Layanan Berkualitas 17
B. Peningkatan Layanan Administrasi **19**
1. Pengertian Layanan Administrasi 19

2. Konsep Peningkatan Layanan Administrasi 20
3. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Layanan Administrasi 22
4. Bentuk-bentuk Layanan Administrasi 23
5. Indikator Pelayanan Yang Berkualitas 25
C. Kajian Terdahulu 27
BAB III METODE PENELITIAN 30
A. Metode Dan Desain Penelitian 30
B. Situasi Sosial Dan Partisipasi Penelitian 31
C. Kehadiran Peneliti 32
D. Instrumen Penelitian 32
E. Teknik Pengumpulan Data 33
F. Uji Keabsahan Data 37
G. Teknik Analisis Data 40
BAB IV PAPARAN DAN ANALISIS DATA 44
A. Paparan Data 44
1. Pelayanan Administrasi di MTs Negeri 1 Jombang 44
2. Langkah-langkah pengembangan kompetensi tenaga Administrasi di MTs Negeri 1 Jombang 48
3. Keterampilan teknis yang perlu di tingkatkan oleh tenaga administrasi di MTs N 1 Jombang untuk menunjang layanan administrasi yang lebih baik 53
B. Analisis Data 57
1. Pelayanan Administrasi Di MTs Negeri 1 Jombang 58
2. Langkah-langkah pengembangan kompetensi tenaga Administrasi di MTs Negeri 1 Jombang 60
3. Keterampilan teknis yang perlu di tingkatkan oleh tenaga administrasi di MTs N 1 Jombang untuk menunjang layanan administrasi yang lebih baik 62
BAB V PENUTUP 65
A. Kesimpulan 65
B. Saran 66

DAFTAR PUSTAKA .....

DAFTAR GAMBAR

TABEL	KEGIATAN	HAL
Gambar 4.1	tempat pelayanan administrasi	47
Gambar 4.2	pelayanan administrasi terhadap siswa	48
Gambar 4.3	pelatihan pengembangan tenaga administrasi bersama TIM PGRI	51
Gambar 4.4	Pengoprasian dan pengelolaan Data EMIS	55

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel

1. Instrumen pengumpulan data
2. Profil MTsN 1 Jombang
3. Dokumentasi kegiatan penelitian
4. Surat penerimaan penelitian di MTsN 1 Jombang
5. Kartu bimbingan skripsi