SKRIPSI

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI SMP YP 17 SURABAYA

Ina Alfiana

NIM: 2022. 112.20.068

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM
AL URWATUL WUTSQO JOMBANG
2026

PERAN TENAGA ADMINSITRASI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI SMP YP 17 SURABAYA

SKRIPSI

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

Ina Alfiana

NIM: 2022.112.20.068

Dosen Pembimbing :

Mar'atul Azizah, M.Pd.I.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM

AL URWATUL WUTSQO JOMBANG

2026

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh :

Nama : Ina Alfiana

NIM : 2022.112.20.068

JUDUL : Peran Tenaga Adminstrasi Dalam Meningkatkan Layanan Mutu Di SMP YP 17 Surabaya

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan,

NO	Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
1.	Mar'atul Azizah, M.Pd.I	22/06/26	

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Ina Alfiana, NIM: 2022.112.20.068, telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal 29 Juni 2026

Tim penguji:

Nama	Tanda Tangan	Jabatan
Solechan, M.Pd.I.		Ketua Program Studi
Siti Zuliani, S.Pd.I., M.Pd.		Penguji I
Ika Winarti, M.Pd.		Penguji II
Mar'atul Azizah, M.Pd.I.		Penguji III/ Pembimbing

Mengetahui,
Rektor IAI UW Jombang

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya mahasiswa Institut Agama Islam Al-Urwatul Wutsqo Jombang jenjang Sarjana

Nama	: Ina Alfiana
NIM	: 2022.112.20.068
Progam Study	: Manajemen Pendidikan Islam
Alamat	: Ds. Sudah Kec. Malo Kab. Bojonegoro

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMP YP 17 Surabaya" adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil dari 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, 23 Juni 2026

Yang menyatakan,



Ina Alfiana

SURAT PERNYATAAN

PERTANGGUNGJAWABAN KUALITAS PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ina Alfiana
NIM	: 2022.112.20.068
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Alamat/No.Hp	:Ds. Sudah Kec. Malo Kab. Bojonegoro

Telah menyelesaikan ujian skripsi pada tanggal 29 Juni 2026, Dengan ini menyatakan bahwa saya telah merevisi skripsi sesuai standar Institut Agama Islam Al-Urwatul Wutsqo atas petunjuk dosen pembimbing sesuai masukan para penguji. Oleh karena itu, dapat dijamin kualitas penulisan skripsi, meliputi:

1. Tata tulis
2. Metodologi penelitian
3. Substansi
4. SNPT dan KKNI

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 07 Juli 2026
Yang menyatakan,

Ina Alfiana

Mengetahui,
Dosen Pembimbing Skripsi

Mar'atul Azizah, M.Pd.I.

MOTTO

Semua jatuh bangnmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya. Berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan hidupmu sebagai manusia

(Baskara,Hidia)

Jika tidak karena Allah yang menolongku, mungkin aku sudah lama menyerah.

(QS. Al- Insyirah, 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT dan Sholawat serta salam kepada beliau Rasulullah Saw. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis persembahkan skripsi ini untuk:

Guru dan Dosenku

Teruntuk guru-guru penulis di segala jenjang pendidikan yang di tempuh penulis, baik formal, maupun non formal. Hanya kata terimakasih dan maaf yang dapat penulis sampaikan. Terimakasih telah memberikan ilmu dan pengetahuan, beribu maaf penulis sampaikan karena belum mampu membalas semua kebaikan kalian. Khususnya Dosen pembimbing skripsi yakni, Ibu Mar'atul Azizah, M.Pd.I . Terima kasih atas bimbingan, arahan, masukan serta kesabaran yang telah diberikan selama proses pengerjaan skripsi. Tidak lupa seluruh dosen IAI UW yang telah mendidik dan membimbingku dalam mencari ilmu, semoga beliau selalu dalam lindungan-Nya.Semoga mendapat ridho Allah dan selalu dalam lindungan-Nya. Aamiin

Keluargaku

Kepada Ayahanda Tercinta Bapak Suwondo dan Ibu Ummu S, meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa berbicara dari hati ke hati, penulis tahu bahwa dibalik keheningan itu tersimpan doa dan harapan yang yang tak pernah putus untuk penulis. Penulis memahami dan merasakan bahwa cinta dan dukungan yang kalian berikan selama ini hadir dalam bentuk yang berbeda, Terima kasih atas segala pengorbanan yang prosesnya tak mudah demi penulis sampai pada tahap ini, Sehingga senantiasa menjadi kekuatan serta sumber semangat bagi penulis dalam menapaki setiap langkah kehidupan. Semoga Kesehatan dan kemudahan senantiasa menyertai kalian. Untuk saudara kandung penulis Siti Intan R dan putranya M Gavin A, Terimakasih telah ribuan kali mengalah karena keadaan untuk mengusahakan kelayakan Pendidikan penulis. Terimakasih atas dukungan dan motivasinya, meskipun tidak selalu pandai mengucapkannya, tetapi Setiap langkah dan pencapaian yang penulis raih, termasuk selesainya skripsi ini, adalah bagian dari

usaha dan dukungan yang diberikan. Terimakasih tak terhingga pula Kepada kakek sakijan dan nenek karmini yang menjadi rumah bagi penulis ketika kedua orang tuanya mengemban tugas dan tanggung jawabnya diperantauan. Kepada Immanuel cell family yang membersamai penulis dan menjadi rumah kedua selama penulis menjalani study.Terimakasih Kepada semua kerabat dan saudara penulis yang terlibat, Lingkungan hangat dan tempat bertumbuh sejak kecil. Semoga Allah SWT melimpahkan kesehatan, keberkahan dan rezeki-Nya dalam setiap langkah kehidupan Kalian.

Teman-temanku

Kepada saudara tak sedarah, Isnaina Miftahur rohima A.Md.Keb Terima kasih telah menjadi tempat pulang bagi segala keluh kesah, tempat berbagi cerita di saat senang maupun sulit, serta sosok yang selalu hadir tanpa menghakimi. Terima kasih atas waktu, perhatian. dan kesabarannya dalam mendengarkan setiap cerita penulis, bahkan di saat keadaan tidak mudah. Kepada Siti nur azizah S.Kep. Terima kasih telah banyak membantu penulis dari mahasiswa baru hingga masa skripsian ini, memberikan dorongan, dan rasa optimis agar penulis bisa menyelesaikan studinya tepat waktu. Kepada Diana Rizqia sahabat pertama penulis dari bangku Taman kanak kanak , Kepada Dini Trisah Usman penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, motivasi, serta kontribusi tulus yang senantiasa diberikan dalam berbagai aspek perjalanan hidup penulis. Tak lupa dinamika perjalanan singkat namun penuh makna, Kepada teman-teman Manajemen Pendidikan Islam kelas A Angkatan 2022, terima kasih atas solidaritas dan kebersamaan yang tidak pernah terasa sendiri. Kita tumbuh bersama dalam proses yang panjang, saling menguatkan dalam keterbatasan, dan saling menjadi saksi bahwa setiap perjuangan selalu menemukan akhirnya. Teman seperjuangan skripsi, Sania Chayanigrum dan Hudaya haliza Terima kasih kebersamaan yang begitu berarti, Setiap diskusi, tawa, keluh kesah, dan perjuangan yang kita lalui bersama menjadi kenangan yang tidak akan terlupakan. Terimakasih pula kepada semua pihak yang terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu,Semoga kalian senantiasa sehat serta sukses dalam setiap langkah kehidupan.

Diri sendiri

Last but not least, terima kasih untuk Ina Alfiana, diri penulis sendiri atas perjuangan yang mungkin tidak banyak terlihat oleh orang lain, atas mimpi tentang karir besar yang diam-diam kamu perjuangkan meskipun belum menjadi takdirmu untuk berjalan ke arah itu. Namun kamu membuktikan bahwa kamu mampu mengimbangi segalanya dengan baik dan menyelesaikan perjalanan ini tepat waktu. Setiap lelah, setiap air mata, dan setiap doa yang terucap dalam diam adalah bukti keteguhan hatimu. Kamu telah melakukan yang terbaik. Teruslah melangkah dengan penuh keyakinan, dan jangan pernah meragukan kekuatan yang ada dalam dirimu. Kamu layak bangga, kamu layak bahagia. Dan hari ini, izinkan penulis berkata: I'm so proud of you, Inwah.

Keluarga Besar SMP YP 17 Surabaya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian

Keluarga Besar KKN di Desa Kebontemu Peterongan

Keluarga Besar PLP di SMP Wahid Hasyim waru, Sidoarjo

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohim

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq, serta Hidayahnya sehingga penulis dapat kuat menyusun proposal Skripsi ini. Sholawat dan salam semoga tetap dilimpahkan kepada junjungan kita, Seorang Hamba Allah yang nafsu cinta dunianya telah dicabut oleh Allah, yakni baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, semoga kita juga dapat mecontoh perjuangan mereka, perjuangan demi umatnya, demi agama Allah. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program S1 Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Tarbiyah Al-Urwatul Wutsqo Jombang. Skripsi ini berjudul: **"Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Layanan Mutu Di SMP YP 17 Surabaya"**. Skripsi ini disusun dalam rangka mendalami dan memahami berbagai aspek dalam dunia pendidikan, khususnya dalam pengelolaan peserta didik yang memiliki keragaman kemampuan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis hanya dapat menyampaikan terima kasih kepada :

1. Drs. KH. M. Qoyim Ya'qub (Alm).Selaku Pendiri Institut Agama Islam Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
2. Dr. Hj. Zahrotun Ni'mah Afif, S.HI., M.Pd Selaku Rektor Institut Agama Islam Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
3. Dr. Hj. Mihmidaty Ya'qub, M.Pd.I Selaku Wakil Rektor I Institut Agama Islam Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
4. Dr. Hj. Qurrotul 'Ainiyah, M.H.I.Selaku Wakil Rektor II Institut Agama Islam Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
5. Dr. Hj. Chumaidah Syc M.Pd.I. Selaku Waket III Institut Agama Islam Al-Urwatul Wutsqo Jombang.

6. Dr. Kurroti A'yun S.T.,M.Si Selaku Waket IV Institut Agama Islam Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
7. H.M. Basyir Baick, S. Ag., M.Fill.I Selaku Dekan Fakultas Institut Agama Islam Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
8. Solechan, M.Pd.I. Selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Institut Agama Islam Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
9. Mar'atul Azizah, M.Pd.I. selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan sert motivasi kepada penulis.
10. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Institut Agama Islam Al-Urwatul Wutsqo Jombang.
11. Dra. Slamet Suwarni, Selaku Kepala SMP YP 17 Surabaya.

Akhirnya, penulis berharap semoga jasanya dibalas oleh Allah SWT dengan kebaikan di dunia dan akhirat. Amin.

Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para orang tua, pendidik dan generasi muda yang peduli dengan pendidikan bagi generasi penerus bangsa. Aamiin

Jombang, 23 Juni 2026

Ina Alfiana

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **xiii**
ABSTRAK.....Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN **12**
BAB I PENDAHULUAN .....Error! Bookmark not defined.
A. Latar belakang Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**
B. Identifikasi Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....Error! Bookmark not defined.
A. Tenaga Administrasi.....**Error! Bookmark not defined.**
1. Pengertian tenaga Administrasi.....**Error! Bookmark not defined.**
2. Fungsi Tenaga administrasi Sekolah.....**Error! Bookmark not defined.**
B. Mutu Layanan .....**Error! Bookmark not defined.**
C. Kajian Penelitian Terdahulu .....**Error! Bookmark not defined.**
BAB III METODE PENELITIAN.....Error! Bookmark not defined.
A**. Metode dan Desain penelitian**.....**Error! Bookmark not defined.**
B. Situasi sosial dan Partisipan penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
1. Situasi sosial.....**Error! Bookmark not defined.**
2. Partisipan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
C. **Kehadiran Peneliti** .....**Error! Bookmark not defined.**
D. Instrumen penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
E. Teknik pengumpulan data .....**Error! Bookmark not defined.**
F. Uji keabsahan data.....**Error! Bookmark not defined.**
G. Teknik analisis data.....**Error! Bookmark not defined.**
BAB IV PAPARAN DATA DAN ANALISA DATA.....Error! Bookmark not defined.
A. Paparan Data.....**Error! Bookmark not defined.**

1. Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMP YP 17 Surabaya ..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Mutu Layanan Administrasi Di SMP YP 17 SurabayaError! Bookmark not defined.

B. Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di SMP YP 17 Surabaya ..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Mutu Layanan Administrasi di SMP YP 17 SurabayaError! Bookmark not defined.

BAB V PENUTUP ..... Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di SMP YP 17 Surabaya ..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Mutu Layanan Administrasi di SMP YP 17 SurabayaError! Bookmark not defined.

B. SARAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA ..... Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN ..... Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN II ..... Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN III ..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kegiatan Penyusunan Program Kerja dan Pembagian Tugas Tenaga Administrasi SMP YP 17 Surabaya 41

Gambar 4.2 Pengelolaan Data dan Dokumen Peserta Didik oleh Tenaga Administrasi SMP YP 17 Surabaya 44

Gambar 4.3 Pelayanan Administrasi kepada Wali Murid di SMP YP 17 Surabaya 40

Gambar 4.4 Kegiatan Pengelolaan Administrasi Operasional oleh Tenaga Administrasi SMP YP 17 Surabaya 50

Gambar 4.5 Koordinasi antara Guru dan Tenaga Administrasi dalam Mendukung Kegiatan Sekolah..... 53

Gambar 4.6 Ruang Tata Usaha dan Sarana Pendukung Pelayanan Administrasi SMP YP 17 Surabaya 56

4.7 Gambar 4.8 Kegiatan Pelayanan Administrasi kepada Peserta Didik di SMP YP 17 Surabaya 60

4.8 Gambar 4.8 Kegiatan Pelayanan Administrasi kepada Peserta Didik di SMP YP 17 Surabaya 64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Instrumen Penelitian

Lampiran II : Hasil Dokumentasi

a. Wawancara dengan Kepala Sekolah
b. Wawancara dengan guru
c. Wawancara dengan tenaga administrasi
d. Wawancara dengan Siswa/Siswi

Lampiran III : Gambaran Umum Keadaan Lokasi Penelitian

Lampiran IV : Surat Izin Penelitian

Lampiran V : Kartu Bimbingan

Lampiran V : Bioagrfi Penulis