

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan dan diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi isi skripsi ini merupakan perbuatan plagiat atau menyontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 08 Juni 2023



**RIPA PITRIYANI**  
**NIM. 191250020**

## ABSTRAK

**Ripa Pitriyani. NIM. 191250020.** *Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di SMP Negeri 7 Kota Serang.*

Manajemen perkantoran merupakan pengelolaan dan penataan yang baik bagi sekolah untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, perkantoran sekolah mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan administrasi demi kelancaran pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen perkantoran di SMPN 7 Kota Serang. Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan pelayanan administrasi pendidikan di SMPN 7 Kota Serang. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di SMPN 7 Kota Serang. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, sedangkan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun subjek penelitian ini adalah kepala sekolah, staf tata usaha, guru dan siswa. Hasil dari penelitian ini, Pertama adalah tahapan manajemen perkantoran yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan semua dilakukan dengan baik hanya tahap pengorganisasian yang belum dilaksanakan dengan maksimal dikarenakan kurangnya sumber daya manusia pada staf tata usaha sehingga banyak yang merangkap pekerjaan atau jabatan. Kedua adalah Bentuk pelaksanaan pelayanan administrasi pendidikan di SMPN 7 Kota Serang meliputi urusan administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi kehumasan, administrasi persuratan, administrasi kesiswaan dan administrasi kurikulum. Dilihat dari tugasnya, pelaksanaan pelayanan administrasi di SMPN 7 Kota Serang dikategorikan sudah memuaskan hal ini dibuktikan dalam pelayanan administrasi persuratan. Dari staf tata usaha yang tanggap dengan pelayanan tersebut, guru dan siswa tidak menunggu lama. Dalam pelayanan administrasi kehumasan yakni sarana komunikasi yang baik dalam menyampaikan informasi kepada guru dan siswa. Staf tata usaha sangat handal dalam pengaplikasian komputer, dan juga daya tanggap merespon dengan cepat pada setiap guru dan siswa yang membutuhkan pelayanan, serta jaminan yang meliputi staf tata usaha memberikan pelayanan sesuai dengan janji dan tidak bertele-tele, dan staf tata usaha memberikan empati kepada setiap siswa yang membutuhkan pelayanan. Ketiga adalah faktor pendukung manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan pendidikan sudah mempunyai kemampuan pengalaman kerja, adanya dukungan dari kepala sekolah, guru-guru dan masyarakat sekolah serta sudah difasilitasi sarana dan prasarana yang memadai. Untuk faktor penghambat manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan pendidikan yaitu kurangnya sumber daya manusia staf tata usaha, dan kurangnya staf tata usaha yang berstatus PNS serta kurangnya pelatihan.

**Kata Kunci:** Manajemen Perkantoran, Pelayanan Administrasi Pendidikan

## **ABSTRACT**

**Ripa Pitriyani. NIM. 191250020.** *Office Management in Improving Education Administration Services at SMP Negeri 7 Kota Serang.*

*Office management is good management and arrangement for schools to achieve goals. Therefore, school offices have a very important role in providing administrative services for the smooth running of education. This study aims to determine office management at SMPN 7 Kota Serang. To find out the form of implementation of education administration services at SMPN 7 Kota Serang. To find out the supporting and inhibiting factors of office management in improving educational administration services at SMPN 7 Kota Serang. This type of research uses a qualitative descriptive method, while data collection uses observation, interviews and documentation. The subjects of this study were school principals, administrative staff, teachers and students. The results of this study, first are the stages of office management, namely planning, organizing, directing and supervising all carried out properly, only the organizing stage has not been carried out optimally due to a lack of human resources in administrative staff so that many have concurrent jobs or positions. The second is the form of implementing education administration services at SMPN 7 Kota Serang covering personnel administration, financial administration, facilities and infrastructure administration, public relations administration, correspondence administration, student administration and curriculum administration. Judging from their duties, the implementation of administrative services at SMPN 7 Serang City is categorized as satisfactory, this is evidenced in the mail administration services. From administrative staff who are responsive to these services, teachers and students don't have to wait long. In public relations administrative services, namely a good means of communication in conveying information to teachers and students. Administrative staff are very reliable in using computers, and also responsiveness responds quickly to every teacher and student who needs service, as well as guarantees which include administrative staff providing services according to promises and not long-winded, and administrative staff providing empathy to every student in need of service. Third, the supporting factors for office management in improving educational services are already having the ability to work experience, there is support from school principals, teachers and the school community and adequate facilities and infrastructure have been facilitated. The inhibiting factors for office management in improving education services are the lack of human resources for administrative staff, and the lack of administrative staff with PNS status and lack of training.*

**Keywords:** *Office Management, Educational Administration Services*



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

---

Nomor	: <b>Nota Dinas</b>	Kepada Yth,
Lampiran	: Skripsi	Dekan Fakultas
Perihal	: Usulan Ujian Munaqosah a.n Ripa Pitriyani NIM. 191250020	Tarbiyah dan Keguruan Di- Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi Saudari **Ripa Pitriyani, NIM. 191250020 yang berjudul Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di SMP Negeri 7 Kota Serang**, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian munaqosah pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universtas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Serang, 16 Mei 2023

Pembimbing I

**Prof. Dr. H. Encep Syarifuddin, M.Pd**  
NIP. 196504041993031002

Pembimbing II

**Birru Muqdamien, M.Kom**  
NIP. 198103202009121003

**PERSETUJUAN**

**MANAJEMEN PERKANTORAN DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
DI SMP NEGERI 7 KOTA SERANG**

Oleh:

**RIPA PITRIYANI**  
**NIM : 191250020**

Menyetujui,

Pembimbing I



**Prof. Dr. H. Encep Syarifuddin, M.Pd**  
**NIP. 196504041993031002**

Pembimbing II



**Birru Muqdamien, M.Kom**  
**NIP. 198103202009121003**

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



**Dr. Nana Jumhana, M.Ag**  
**NIP. 197110291999031002**

Ketua Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam



**Dr. Nana Suryapermana, M.Pd**  
**NIP. 196805062000031001**

## PENGESAHAN

Skripsi a,n Ripa Pitriyani, NIM. 191250020 yang berjudul *Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di SMP Negeri 7 Kota Serang*. Telah diujikan pada sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 08 Juni 2023.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd), pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana hasanuddin Banten.

Serang, 08 Juni 2023

### Sidang Munaqosah

Ketua Merangkap Anggota,



**Dr. Hj. Eneng Muslihah, Ph.D**  
NIP. 196811171991032001

Sekretaris Merangkap Anggota,



**H. Hasbullah, M.Pd.I**  
NIDN. 2025107302

Anggota:

Penguji I



**Dr. H. Anis Fauzi, M.Si**  
NIP. 196710281998021001

Penguji II



**Habibi, S.Ag., M.M.Pd**  
NIP. 196912142003121001

Pembimbing I



**Prof. Dr. H. Encep Syarifuddin, M.Pd**  
NIP. 196504041993031002

Pembimbing II



**Birru Muqdamien, M.Kom**  
NIP. 198103202009121003

## **PERSEMBAHAN**

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada orang tuaku tersayang yaitu Bapak Agus Sahid dan Ibu Ai Adah Solihat. Mereka yang telah membesarkan dan mendidik serta do'a yang tulus dengan penuh kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi di perguruan tinggi.

Kepada Adikku tercinta yaitu Risa Adha Nuraeni, M. Zaki Alfarizi dan Raihana Putri Sahidah yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan do'a untuk keberhasilan ini, cinta kalian memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih kalian. Tak lupa juga untuk teman-temanku seperjuangan yang saling memotivasi dan memberi dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan semoga apa yang kita cita-citakan tercapai serta menjadi pribadi yang lebih baik. Aamiin.

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ء

“Wahai orang-orang yang beriman! Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap-siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.” (Q.S Al-Imran (3): 200)



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Ripa Pitriyani, lahir di Garut 09 Januari 2000. Anak pertama dari empat bersaudara. Penulis dilahirkan dari pasangan Ayahanda Agus Sahid dan Ibunda Ai Adah Solihat. Penulis tinggal di Jl. Trip Jamaksari Gang Gabus RT. 003 RW.018 Kec. Serang, Kota Serang, Provinsi Banten.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yakni pendidikan TK Mictachunnur pada tahun 2006. Kemudian pendidikan selanjutnya di SDN Cinanggung Kota Serang tahun 2012. Selanjutnya pendidikan di SMPN 7 Kota Serang tahun 2015. Melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Kota Serang tahun 2018. Kemudian pada tahun 2019 masuk perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin banten dengan program stars Satu (SI) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam .

Penulis memiliki pengalaman berorganisasi kuliah sebagai berikut: Sekretaris Bidang Kominfo pada Himpunan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (2020). Anggota Kominfo PMII Rayon Keguruan (2021).

## KATA PENGANTAR

*Bismillaahirrahmaaniirrahiim*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah SWT dan usaha sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMP Negeri 7 Kota Serang. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. Nana Jumhana, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Nana Suryapermana, M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Moch Subekhan, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
5. Bapak Prof. Dr. H. Encep Syarifuddin, M.Pd sebagai Pembimbing I dan Bapak Birru Muqdamien, M.Kom sebagai Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
7. Ibu Rini Hartati Purwaningsih, S.Pd, M.M selaku kepala sekolah SMP Negeri 7 Kota Serang yang telah mengizinkan penelitian di sekolah tersebut.
8. Untuk kedua orang tuaku, Bapak Agus Sahid dan Ibu Ai Adah yang telah memberikan dukungan baik moril, materil maupun spiritual dan selalu mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
9. Sahabat dan Ciwi-Ciwi KKN 132 terkhusus kelas MPI-A angkatan 2019 yang telah mendukung agar segera menyelesaikan kuliah tepat pada waktunya.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca. Penulis sangat mengharapkan guna perbaikan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah penulis berharap. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Serang, 25 Mei 2023

Penulis,

RIPA PITRIYANI  
NIM. 191250020

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Fokus Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
G. Sistematika Pembahasan .....	8

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Manajemen Perkantoran.....	10
1. Pengertian Manajemen.....	10
2. Pengertian Perkantoran .....	11
3. Pengertian Manajemen Perkantoran .....	12
4. Prinsip-Prinsip Manajemen Perkantoran .....	13
5. Tujuan Manajemen Perkantoran .....	14
6. Fungsi Manajemen Perkantoran.....	15
7. Ruang Lingkup Manajemen Perkantoran .....	17
B. Pelayanan Administrasi Pendidikan.....	17
1. Pengertian Pelayanan .....	17
2. Pengertian Administrasi Pendidikan .....	18
3. Faktor-Faktor Pelayanan Administrasi .....	19
4. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	20
5. Ruang Lingkup Pelayanan Administrasi Pendidikan.....	22
C. Peningkatan Pelayanan Administrasi Pendidikan.....	24
D. Penelitian Terdahulu .....	28
E. Kerangka Berfikir .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
1. Tempat Penelitian .....	33
2. Waktu Penelitian .....	33

B. Metode Penelitian .....	34
C. Sumber Data.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Pengujian Kredibilitas Data .....	37
F. Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	42
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berfikir .....	30
-----------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	33
----------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	86
Lampiran 2 Transkrip Wawancara .....	88
Lampiran 3 Sejarah SMP Negeri 7 Kota Serang .....	106
Lampiran 4 Letak Geografis SMP Negeri 7 Kota Serang .....	107
Lampiran 5 Identitas SMP Negeri 7 Kota Serang.....	108
Lampiran 6 Misi, Visi & Tujuan SMP Negeri 7 Kota Serang.....	109
Lampiran 7 Struktur Organisasi SMP Negeri 7 Kota Serang .....	111
Lampiran 8 Keadaan Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMP Negeri 7 Kota Serang .....	112
Lampiran 9 Keadaan Siswa-Siswi SMP Negeri 7 Kota Serang .....	115
Lampiran 10 Keadaan Sarana dan Prasarana SMP Negeri 7 Kota Serang .....	116
Lampiran 11 Dokumentasi .....	117
Lampiran 12 Surat Keterangan Pembimbing Skripsi .....	120
Lampiran 13 Surat Izin Penelitian .....	122
Lampiran 14 Surat Keterangan Telah Penelitian .....	123
Lampiran 15 Buku Bimbingan Skripsi .....	124