

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Khurul Aini Amala Putri (2017): Peran Kepala Madrasah Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya permasalahan pada mutu pelayanan administrasi sekolah yang seharusnya kepala madrasah lebih berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah. Namun, berdasarkan observasi awal masih ada tenaga administrasi belum bisa memberikan mutu pelayanan yang baik kepada *stakeholder* sekolah.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: (1) Bagaimana peran kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah. (2) Apa saja faktor yang mempengaruhi kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Peran kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.(2) Faktor yang mempengaruhi kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian ini diperoleh dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah kepala madrasah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru dan objek dari penelitian ini adalah peran kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru. Pengolahan data ini bermula dari pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi dan penegasan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala madrasah sudah berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru. Peran yang telah dilakukan kepala madrasah ialah memperhatikan dalam perekutan tenaga administrasi sekolah, melakukan pembinaan dan pengembangan kepegawaian, melengkapi sarana dan prasarana yang dapat menunjang mutu pelayanan administrasi, dan melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan aministrasi maupun terhadap tenaga pendidik dan kependidikan sekolah dengan baik. Faktor yang mempengaruhi kepala madrasah sebagai administrator dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah ialah: (1) Faktor pendukung: latar belakang kepala madrasah, *wibesite* yang dapat mempromosikan sekolah, dan tenaga administrasi yang profesional. (2) Faktor penghambat: SDM sekolah masih kurang, dan pendanaan sekolah masih kekurangan.

## ABSTRACT

**Khurul Aini Amala Putri (2016): The role of a headmaster as an administrator in improving school service quality at Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru**

This research is motivated by the problem of school service quality in which the headmaster plays an important role in improving school service quality. However, based on pre-research, the school administrator cannot give a good quality of school service of school stakeholders.

The formulation of the problem in this research are: (1) how is the role of the headmaster as an administrator in improving school service quality. (2) what factors that influence the headmaster as an administrator in improving school service quality. The purposes of this research are to find out: (1) role of the headmaster as an administrator in improving school service quality at Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru, (2) factors influencing the headmaster as an administrator in improving school service quality at Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru.

This research is qualitative field research that uses descriptive qualitative approach. Observation, interview, and documentation are used as the method of collecting the data. The subject of this research is the headmaster of Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru, while the object is the role of the headmaster as an administrator in improving school service quality at Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru. Data analyzing is begun by data collection, data reduction, data description, verification, and conclusion.

The result of this research is the headmaster has the roles in improving school service quality at Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru. The roles are by observing school administrator recruitment, building and developing the school administrators' skills, completing the facility, and monitoring the school administration's process. Some factors that influence headmaster as an administrator in improving school service quality at Madrasah Aliyah Muhammadiyah Pekanbaru are: (1) supportive factors: headmaster's background, website as school promotion's tool, and professional administrator, and (2) inhibited factors: human resources at school and school fund that are still low.



## ملخص

### خور العيني أمال فوطري، (2017): دور رئيس المدرسة كمدير الادارة ومحاولته على ترقية جودة على الخدمة الادارية المدرسية في المدرسة الشانوية مهدية بكنبارو

كانت خلفية لهذا البحث من قبل المشاكل في تنفيذ خدمات الادارية المدرسية التي ينبعى لرئيس المدرسة تنفيذها. ولكن من بعض موظف الادارة لم يقيسوا أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة. والمشاكل في هذا البحث هي: (1) كيف دور رئيس المدرسة كمدير الادارة في ترقية جودة على الخدمة الادارية بالمدرسة (2) ما هي العوامل التي تؤثر على رئيس المدرسة كمدير الادارة في ترقية الخدمات المدرسية في المدرسة الشانوية محمدية بكنبارو. وهذا البحث هو بحث وصفي كيفي باستخدام الملاحظة والمقابلات والوثائق. وفرد البحث هو مدير المدرسة الشانوية محمدية بكنبارو. و موضوعه هو دور مدير المدرسة في ترقية خدمات الإدارات المدرسية الشانوية محمدية بكنبارو. وخطوات لتحويل البيانات مما يلي؛ جمع البيانات، وحد ها، وعرض ها، والتحقق منها وتأكيد النتيجة. والنتائج لهذا البحث هو أن رئيس المدرسة قد نفذ دورها على ترقية خدمات الإدارات المدرسية الشانوية محمدية بكنبارو. ومن تنفيذ دور الذي قام به مدير المدرسة هو، تدريب وتطوير الموظفين ، والمرافق المتكاملة والبنية التحتية التي تمكّن أن تدعم خدمات الإدارية، والإشراف على عملية خدمات الإدارية و لله درسين كانت جيدة. العوامل التي تؤثر على رئيس المدرسة في ترقية خدمات الإدارية هي: (1) العوامل الافعية: خلفية رئيس المدرسة، موقع على شبكة الانترنت التي يمكن أن تعزز المدرسة وموظفو الإدارة الممتازة. (2) العوامل المتباطئة: كانت المواد البشرية للمدرسة ناقصة، وكذلك التمويل.