

**PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENJAGA  
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SISWA  
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS  
NEGERI 8 PEKANBARU**

**Skripsi**

**diajukan untuk memperoleh gelar**

**Sarjana Pendidikan (S.Pd.)**



**OLEH:**

**WAN MUHAMMAD SYAWALUDDIN  
11710314577**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN SUSKA RIAU  
PEKANBARU  
1442 H./2021 M.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.

## PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *Peran Tenaga Administrasi dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di SMA Negeri 8 Pekanbaru*, yang ditulis oleh Wan Muhammad Syawaluddin NIM. 11710314577 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Sya'ban 1442 H.  
07 April 2021 M.

Menyetujui,

Ketua Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Asmuri, S.Ag., M.Ag.

Pembimbing



Rini Setyaningsih, M.Pd.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul *Peran Tenaga Administrasi dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di SMA Negeri 8 Pekanbaru*, yang ditulis oleh Wan Muhammad Syawaluddin NIM. 11710314577, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 18 Juni 2021 M. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Fakultas Tarbiyah dan keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan.

Pekanbaru, 19 Dzulkaidah 1442 H.  
30 Juni 2021 M.

Mengesahkan  
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. Edi Yusrianto, M.Pd.

Penguji II

Raja Rahima MRA, S.Pd.I., M.Pd., Kons.

Penguji III

Dr. Drs. Syafaruddin, M.Pd.

Penguji IV

Irawati, S.Pd.I., M.Pd.I

Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Muhammad Syaifuddin, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19740704 199803 1 001



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillah*, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “**Peran Tenaga Administrasi dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa Di SMA Negeri 8 Pekanbaru**” tersusun hingga selesai sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA Riau. Shalawat beserta salam tidak lupa kita hadiahkan kepada Junjungan Alam, Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan kita dalam menjalani kehidupan menuju akhirat.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang tercinta dan terkasih yakni kedua orangtua penulis Ayahanda Wan Zainuddin dan Ibunda Nursafrina atas setiap perjuangan, tetesan keringat, serta limpahan do'a guna mendukung ananda meraih cita-cita menyelesaikan studi perkuliahan ini. Tidak lupa juga untuk saudara-saudara yang begitu penulis sayangi, Wan Nurhidayah, Afriandi, Wan Muhammad Taufik, dan Wan Nurshafira. Semoga semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Terima kasih juga untuk seluruh keluarga besarku atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S-1 ini. Pada kesempatan ini penulis ingin berterimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag. sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. H. Suryan A. Jamrah, M.A. sebagai Wakil Rektor I, dan Drs. H. Promadi, M.A, Ph.D. sebagai Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dr. H. Muhammad Syaifuddin, S.Ag., M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Drs. Alimuddin, M.Ag., sebagai Wakil Dekan I, Dr. Dra. Rohani, M.Pd., sebagai Wakil Dekan II, Dr. Drs. Nursalim, M.Pd., sebagai Wakil Dekan III beserta seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Asmuri, S. Ag., M.Ag., sebagai Ketua Prodi Manajmen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Nasrul HS, S. Pd. I., Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Irawati ,M. Pd. I sebagai Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan yang tidak terhingga bagi penulis.
6. Rini Setyaningsih, M. Pd. sebagai Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak motivasi, masukan, bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
7. H. Tavip Tria Candra S. Pd. MM., sebagai Kepala Sekolah yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penelitian di SMA Negeri 8 Pekanbaru
8. Hj. Lidya Misfawaty, sebagai Kepala Tata Usaha yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian di SMAN 8 Pekanbaru.
9. Guru dan Staf Tata Usaha, serta semua tenaga kependidikan SMA Negeri 8 Pekanbaru.
10. Teristimewa orang-orang baik lagi hebat yang selalu ada disetiap keadaan penulis: M. Fairuz, M. Ridho Ayu Fajri, Nurin Adhaini, Alam Syahru, dan juga Laura Lady Diana.
11. Keluarga besar kelas Administrasi Pendidikan A (AP A) 2017 yang sama-sama berjuang dalam suka dan duka untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1) dalam Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

12. Rekan Program Pengalaman Lapangan (PPL) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau: yang telah menjadi teman serta keluarga selama melaksanakan praktik lapangan di SMA Negeri 8 Pekanbaru
13. Seluruh teman-teman penulis melaksanakan Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN).
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa dan dukungan kepada penulis.

Pekanbaru, 10 April 2021  
Penulis,

**Wan Muhammad Syawaluddin**  
**NIM, 11710314577**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

## PERSEMBAHAN



“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa yang ada pada diri mereka ( QS. Ar-a’d: 11)”

Kupersembahkan karya kecil (skripsi) ini

Kepada Kalian

Orang yang telah mewarnai berbagai lika-liku kehidupan saya, dan keluarga yang paling saya cintai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

## MOTTO



**“Selalu Berbuat Baik Kepada Semua Orang ”**

**“Maka Nikmat Tuhan Kamu Yang Manakah Yang Kamu Dustakan”**

**QS. Ar Rahman (55)**

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### **Wan Muhammad Syawaluddin, (2021) : Peran Tenaga Administrasi dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di SMA Negeri 8 Pekanbaru**

Penelitian ini mengkaji tentang peran tenaga administrasi dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi siswa di SMA Negeri 8 Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui : Bagaimana peran tenaga administrasi di SMA Negeri 8 Pekanbaru serta apa saja faktor pendukung dan kendala tenaga administrasi. Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui peran tenaga administrasi dan mengetahui faktor pendukung dan kendala yang dihadapi tenaga administrasi di SMAN 8 Pekanbaru. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan bahwa tenaga administrasi telah melaksanakan perannya dengan baik sesuai dengan deskripsi kerja dan arahan dari kepala tenaga administrasi. tenaga administrasi sudah menetapkan sistem untuk siswa yang ingin mendapatkan pelayanan dengan mengisi blanko terlebih dahulu. Tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas selalu berorientasi kepada kualitas pelayanan . Faktor pendukung pelayanan administrasi juga telah dimiliki oleh tenaga administrasi sehingga tenaga administrasi dapat menjaga kualitas pelayanan administrasi yang diberikan. Kendala yang dialami oleh tenaga administrasi selalu dapat terselesaikan, baik secara personal atau berdiskusi dengan kepala tenaga administrasi dan kepala sekolah.

**Kata Kunci : Peran, Kualitas, Pelayanan, Administrasi**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

## ABSTRACT

**Wan Muhammad Syawaluddin, (2021): The Role of Administration Staff in Controlling the Quality of Student Administration Services at State Senior High School 8 Pekanbaru**

The role of administration staff in in controlling the quality of student administration services at State Senior High School 8 Pekanbaru was investigated in this research. It was a qualitative research. Interview, observation, and documentation techniques were used for collecting the data. The problems of this research were the role of administration staff in controlling the quality of student administration services, the supporting factors, and the problems faced by administration staff at State Senior High School 8 Pekanbaru. The findings of this research showed that administration staff had played their roles properly in accordance with the job description, directions from the head of administration staff. Administration staff established a system for students who want to get services, they should fill the form first. Administration staff always served quality in carrying out their duties. The supporting factors of administration services were also owned by administration staff, so that administration staff could control the quality of administration services provided. The problems faced by administration staff could always be resolved, either personally or in group discussion with the head of the administration and the headmaster.

**Keywords:** *The Role, Quality, Services, Administration*

## ملخص

وان محمد شوال الدين، (٢٠٢١) : دور موظفي الإدارة في الحفاظ على جودة خدمة إدارة التلاميذ في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو

يبحث هذا البحث في دور موظفي الإدارة في الحفاظ على جودة خدمة إدارة التلاميذ في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو. ويستخدم طريقة البحث النوعي. تم جمع البيانات بطريقة المقابلة والملاحظة والتوثيق. وأسئلة البحث هي لمعرفة : كيف يكون دور موظفي الإدارة في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو وما هي العوامل الداعمة والعقبات لهم. يهدف هذا البحث إلى دور موظفي الإدارة في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو وما هي العوامل الداعمة والعقبات لهم في المدرسة الثانوية الحكومية ٨ بكنبارو. في هذا البحث، وجد الباحث أن موظفي الإدارة قد قاموا بأدوارهم بشكل جيد وفقًا للتوصيف الوظيفي وتوجيهات رئيسهم. وهم أنشؤوا نظامًا للتلاميذ الذين يرغبون في الحصول على الخدمة من خلال ملء الاستمارات أولاً. موظفو الإدارة في تنفيذهم يتجهون دائمًا إلى جودة الخدمة. وامتلكوا عوامل دعم الخدمة الإدارية حتى على جودة الخدمة الإدارية المقدمة. ويمكن حل العقبات التي يواجهونها، بالمناقشة مع رئيسهم ومدير المدرسة.



الكلمات الأساسية : الدور، الجودة، الخدمة، الإدارة

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	4
C. Penegasan Istilah .....	5
D. Permasalahan .....	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	8
A. Peran Tenaga Administrasi .....	8
1. Pengertian Tenaga Administrasi .....	8
2. Tugas pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi .....	11
B. Mutu Layanan Administrasi Pendidikan .....	14
1. Pengertian Mutu Administrasi Pendidikan .....	14
2. Pengertian Pelayanan .....	16
3. Faktor-faktor pelayanan administrasi.....	17
4. Administrasi siswa .....	20
C. Kerangka Konseptual Penelitian .....	22
D. Peran Tenaga Administrasi dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa .....	23
E. Proposisi Penelitian dan Asumsi .....	25
F. Penelitian yang Relevan .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	29
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Pendekatan Penelitian .....	29
C. Lokasi Penelitian .....	30
D. Informan Penelitian .....	30
E. Teknik Pengumpulan Data .....	31
F. Analisis Data .....	32
G. Uji Kredibilitas.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.

B. Hasil Penelitian .....	55
C. Pembahasan Penelitian.....	72
<b>BAB V    PENUTUP</b> .....	79
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran.....	81

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN  
BIOGRAFI PENULIS**



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Daftar Tenaga Kependidikan SMAN 8 Pekanbaru Tahun Ajaran 2020/2021 .....	46
Tabel. 2.2	Daftar Nama Tenaga Kependidikan Tahun Ajaran 2020/2021 .....	49
Tabel 2.3	Daftar Sarana Prasarana SMAN 8 Pekanbaru .....	54

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Peraturan pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Pendidikan menjelaskan bahwa salah satu komponen sekolah yang harus memenuhi kriteria minimal adalah tenaga kependidikan.<sup>1</sup> Maka daripada itu seorang tenaga administrasi haruslah memenuhi kualifikasi sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan pemerintah tersebut agar tenaga kependidikan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan.

Sebagaimana yang dinyatakan dalam UU No. 24 Tahun 2008 yang menjelaskan tentang standar tenaga administrasi pendidikan. Tenaga administrasi sekolah lebih dikenal dengan sebutan bagian tata usaha (TU) yang bertugas mendukung proses pendidikan di suatu sekolah. Yang mana seorang tenaga administrasi ini akan mengelola aspek-aspek yang ada di sekolah tersebut. Mulai dari pengelolaan jadwal mata pelajaran, pembagian kelas dan guru mata pelajaran, hingga pelayanan guru, siswa, dan segala stakeholder yang membutuhkan agar efektif dan efisien.<sup>2</sup>

Hal yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini yaitu Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah yang menyatakan bahwa Tenaga Administrasi sekolah merupakan sumberdaya

<sup>1</sup>Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19 Tentang Nasional Pendidikan Tahun 2005, hlm.

<sup>2</sup> Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Gunung Agung, 1997), hal. 8



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

manusia yang tidak memiliki kontak langsung dengan proses belajar mengajar namun sangat mendukung dalam keberhasilan kegiatan administrasi sekolah.

Seorang tenaga administrasi sekolah yang baik akan menjalankan perannya agar tercapainya tujuan pendidikan. Karena dalam dunia pendidikan peran seorang tenaga administrasi sangatlah penting. Tidak ada satu hal untuk abad modern sekarang ini yang lebih penting dari administrasi. Kelangsungan hidup pemerintah yang beradab dan bahkan kelangsungan hidup peradaban itu sendiri akan sangat bergantung atas kemampuan kita untuk membina dan mengembangkan suatu filsafat administrasi yang mampu memecahkan masalah-masalah modern.<sup>3</sup>

Dalam menjalankan tugasnya, seorang administrator akan menjalankan apa yang telah ditugaskan dengan ilmu dan proses yang telah dipahaminya.<sup>4</sup> Namun terkadang emosional mempengaruhi pengaplikasian ilmu dan proses yang telah dipahami oleh administrator tersebut sehingga mempengaruhi perilaku yang berkualitas yang seharusnya dilakukan oleh administrator tersebut.

Guru merupakan salah satu pihak yang akan bekerjasama dengan tenaga administrasi untuk memajukan pendidikan. Guru dalam proses pendidikan memiliki posisi yang strategis dan berperan penting dalam kegiatan belajar mengajar untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan

<sup>3</sup> Sondang P. Siagian, *Analisa serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi*, (Jakarta: Gunung Agung, 1986) hlm. 1

<sup>4</sup> Engkoswara, *Dasar-dasar Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Proyek Pengembangan LPTK. 1987). hlm. 42





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sesuai dengan tujuan pendidikan.<sup>5</sup> Maka seorang tenaga administrasi berperan penting dalam menyukseskan agar tercapainya tujuan tersebut.

Tenaga administrasi yang bekerja secara optimal menjadi harapan dari seluruh stakeholder. Baik dari pihak guru maupun siswa dan warga sekolah yang secara langsung menangani pelayanan internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai fungsi dan tugas melayani pelaksanaan-pelaksanaan operatif untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi secara keseluruhan.<sup>6</sup>

Sementara itu keberhasilan unit tata usaha dalam melaksanakan fungsinya banyak ditentukan oleh kualitas dan kemampuan Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, yang selama ini dikenal sebagai kepala tata usaha sekolah. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) membawahi sejumlah tenaga administrasi yang bertugas memberikan pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal. Pelanggan internal adalah Kepala Sekolah, guru dan tenaga administrasi yang lain, sedangkan pelanggan eksternal adalah semua pihak yang berada di luar sekolah yang memiliki kepentingan dengan sekolah.<sup>7</sup>

Di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru memiliki sembilan orang tenaga administrasi. Berdasarkan observasi langsung serta wawancara terhadap siswa dan tenaga administrasi pada hari Senin, 16 Oktober 2020,

<sup>5</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hal. 7

<sup>6</sup> *Ibid.*, h. 109

<sup>7</sup> Mulyadi, “Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Jurnal Tenaga Kependidikan* vol 43, No. 1 (Mei 2013), h.40



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

penulis menemukan bahwasannya sekolah ini sudah memiliki banyak prestasi, baik tingkat provinsi maupun nasional. Dalam hal pelayanan yang dilakukan tenaga administrasi terhadap siswa menarik perhatian peneliti terlihat dari sikap, kegiatan, dan cara tenaga administrasi tersebut melayani siswa. Hal ini dibuktikan dengan:

1. Tenaga Administrasi ramah dalam melayani siswa.
2. Tenaga administrasi sudah menggunakan teknologi seperti laptop dan komputer dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
3. Tenaga administrasi telah menyediakan buku bacaan untuk siswa saat menunggu antrian.
4. Tenaga administrasi menyelesaikan surat menyurat tidak lebih dari 2 hari.
5. Tenaga administrasi sudah memiliki database kepegawaian secara elektronik.
6. Sebagian siswa lambat dalam menjalankan tugas dari tenaga administrasi.

Berdasarkan gejala-gejala yang ditemukan, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini dalam suatu penelitian dengan judul “**Peran Tenaga Administrasi dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa Di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru**”.

## B. Alasan Memilih Judul

Setelah memperhatikan latar belakang yang penulis uraikan beberapa alasan yang dapat dijadikan dasar bagi penulis memilih judul tersebut antara lain:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

1. Judul yang penulis angkat sesuai dengan bidang ilmu yang penulis pelajari di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang berhubungan dengan mata kuliah keahlian tentang Manajemen Pendidikan Islam
2. Penulis mampu meneliti masalah-masalah yang terdapat di lapangan
3. Lokasi penelitian terjangkau oleh penulis untuk memperoleh data penelitian.
4. Persoalan yang menarik untuk diteliti.
5. Belum diteliti oleh mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau khususnya mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

### C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami penelitian ini, maka penulis perlu menjelaskan istilah-istilah yang digunakan berkenaan dengan penelitian ini, agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda. Penjelasannya sebagai berikut:

1. Tenaga Administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu seseorang yang bertugas melayani, memproses dan menyajikan data yang dibutuhkan stakeholder sekolah. Seperti jadwal pelajaran, data ,dan surat-menyurat yang berkaitan dengan sekolah.
2. Pelayanan yaitu sikap atau tindakan yang dilakukan tenaga administrator kepada pengguna jasa.



## D. Permasalahan

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan gejala-gejala di atas, maka persoalan yang timbul dalam kajian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Proses pengurusan surat-menyurat tidak terjadi penumpukan
- b. Tenaga administrasi sudah menggunakan komputer dalam menjalankan tugas dan fungsinya
- c. Siswa tidak menunggu lama surat yang dibutuhkan.
- d. Tenaga administrasi jarang melakukan kesalahan dalam menjalankan tugas
- e. Tenaga administrasi sudah memahami tugas pokok dan fungsi pekerjaannya
- f. Sebagian siswa lambat dalam menjalankan tugas dari tenaga administrasi.

### 2. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang perlu diteliti sementara kemampuan penulis terbatas jika meneliti seluruhnya, maka permasalahan pada penelitian ini difokuskan hanya pada masalah peran tenaga administrasi dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru.

### 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

- a. Bagaimanakah peran tenaga administrasi di SMA N 8 Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

- b. Apa saja faktor pendukung dan kendala tenaga administrasi di SMA N 8 Pekanbaru dalam memberikan pelayanan?

### E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.

#### 1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui peran tenaga administrasi di SMA N 8 Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan kendala tenaga administrasi di SMA N 8 Pekanbaru dalam memberikan pelayanan.

#### 2. Manfaat Penelitian

Kajian ini diharapkan bermanfaat dan dapat dijadikan acuan yang membangun pihak-pihak yang berkaitan dengan dunia pendidikan.

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan informasi tenaga administrasi SMA N 8 Pekanbaru sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk menjaga kualitas pelayanan tenaga administrasi.
- b. Sebagai bahan untuk memperluas pengetahuan dalam karya ilmiah dan metodologi penelitian
- c. Sebagai syarat untuk meraih gelar strata satu (S1) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Peran Tenaga Administrasi

##### 1. Pengertian Tenaga Administrasi

Untuk menjelaskan arti administrasi pendidikan, kita tidak dapat melepaskan diri dari pengertian administrasi pada umumnya bahkan dapat pula dikatakan bahwa administrasi pendidikan adalah penggunaan atau aplikasi ilmu administrasi ke dalam pendidikan. Oleh karena itu sebelum menguraikan apakah administrasi itu ada baiknya kita mengetahui terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan “administrasi”.

Kata “administrasi” berasal dari bahasa Latin yang terdiri atas kata *ad* dan *ministre*. Kata *ad* mempunyai arti yang sama dengan *to* dalam bahasa Inggris yang berarti “ke” atau “kepada”. Dan *ministre* sama artinya dengan kata *to serve* atau *to conduct* yang berarti “melayani”, atau “membantu” atau “mengarahkan”. Dalam bahasa Inggris *to administer* berarti pula “mengatur”, “memelihara” (*to like after*) dan “mengarahkan”.<sup>8</sup>

Jadi kata administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.

Administrasi menurut para ahli:

##### a. Luther Gulick

Administrasi adalah sistem pengetahuan yang memungkinkan manusia memahami hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat

---

<sup>8</sup> Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya), h. 1



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan dimana orang-orang secara teratur bekerjasama untuk suatu tujuan bersama. Adapun fungsi administrasi adalah perencanaan (*planning*), pemberia bimbingan (*directing*), pengkoordinasian (*coordinating*), pelaporan (*reporting*), dan penganggaran (*budgeting*) (POSDCRB).<sup>9</sup>

## b. Prihatin

Mengemukakan administrasi pendidikan adalah sekumpulan fungsi-fungsi organisasi yang memiliki tujuan utama menjamin efisiensi dan efektivitas pelayanan pendidikan, sebagaimana pelaksanaan kebijakan melalui perencanaan, pengambilan keputusan, perilaku kepemimpinan, menyiapkan alokasi sumber daya, stimulus dan koordinasi personil, serta iklim organisasi yang kondusif, dan menentukan perubahan yang esensial untuk memenuhi kebutuhan peserta didik dan masyarakat di masa depan.<sup>10</sup>

## c. Prajudi Atmosudirjo

Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi daripada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya yaitu administrasi terdapat di dalam suatu organisasi. Jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi.<sup>11</sup>

<sup>9</sup> Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta), Cet. Ke-III, h.52

<sup>10</sup> Sukarman Purba, *et al.*, *Administrasi Supervisi Pendidikan*, Yayasan Kita Menulis, 2021, h. 6

<sup>11</sup> Inu kencana Syafiee, *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), h.13

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Secara definitif, administrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan pencatatan secara tertulis dan penyusunan berkas yang dilakukan secara sistematis dari keterangan yang ada dengan tujuan agar mudah memperoleh ikhtisarnya secara menyeluruh. Dalam arti sederhana yaitu aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap kerjasama.<sup>12</sup>

Sekarang ini, konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga administrasi mengalami perluasan konotasi. Secara garis besar, pengertiannya antara lain: mempunyai pengertian sama dengan manajemen. Untuk itu akurasi informasi merupakan hal yang mutlak karena informasi yang tidak akurat justru akan mempersulit proses pengambilan keputusan.<sup>13</sup>

Menurut Ngalim Purwanto dalam buku pedoman administrasi dan supervisi pendidikan menyatakan bahwasannya tenaga administrasi merupakan seseorang yang melayani, membantu atau mengarahkan menggunakan ilmu administrasi yang dimiliki.<sup>14</sup>

Sedangkan menurut Anonim dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 Tahun 2007 menjelaskan bahwasannya “Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) merupakan sumberdaya manusia di sekolah

<sup>12</sup> Ibrahim Bafadal, *Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah : Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar dari Sentralisasi Menuju Desentralisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 38

<sup>13</sup> Sri Marmoah, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek*, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2018), h. 7

<sup>14</sup> Ngalim P, *Pedoman Pengembangan Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003, h. 10.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi berperan mendukung kelancaran proses pembelajaran dan administrasi sekolah”.<sup>15</sup>

Perkembangan ilmu administrasi tampaknya berada di cakrawala ruang luas yang hampir tidak ada dinding pemisah yang tidak dapat ditembus oleh ilmu administrasi yang berada pada tataran yang modern. Manusia sebagai pencari atau penemu ilmu administrasi kini seolah-olah kelelahan mengikuti dinamika perkembangan yang begitu cepat, sedangkan ilmu administrasi berkembang terus-menerus tanpa batas.<sup>16</sup>

## 2. Tugas pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi

### a. Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah

Tugas pokok dan fungsi dari kepala TAS yaitu memimpin pelaksanaan urusan ketatausahaan yang meliputi rumah tangga sekolah, perlengkapan, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana dan kesiswaan.

- 1) Tugas pokok dan fungsi urusan persuratan dan arsip adalah membantu kepala TAS melaksanakan administrasi ketatausahaan sekolah.
- 2) Tugas pokok dan fungsi urusan kepegawaian adalah mengatur administrasi kepegawaian.
- 3) Tugas pokok dan fungsi urusan keuangan adalah membantu kepala

<sup>15</sup> Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional Tahun 2007, h. 103

<sup>16</sup> Makmur, *Filsafat Administrasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 6



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

- sekolah menyusun Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah, memproses pertanggungjawaban dan mengadministrasikan keuangan.
- 4) Tugas pokok dan fungsi urusan sarana dan prasarana adalah menyusun kebutuhan, mengatur bahan/peralatan sekolah serta memelihara dan merawatnya.
  - 5) Tugas pokok dan fungsi urusan kesiswaan adalah membantu kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan.
  - 6) Tugas pokok dan fungsi urusan kurikulum dan program pembelajaran adalah membantu kepala TAS untuk melaksanakan Administrasi Kurikulum dan Program Pembelajaran.
  - 7) Tugas pokok dan fungsi pihak kehumasan adalah membantu kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi kehumasan.
  - 8) Tugas pokok dan fungsi pesuruh adalah mengantar surat, meminta buktipenerima surat, dan melaksanakan tugas lainnya sesuai perintah atasannya,
  - 9) Tugas pokok dan fungsi pengemudi yaitu menyiapkan dan mengemudikan kendaraan dinas untuk kepentingan dinas dengan aman dan lancar.
  - 10) Tugas pokok dan fungsi penjaga sekolah/petugas keamanan adalah menjaga keamanan sekolah dan lingkungan agar menciptakan suasana
  - 11) Tugas pokok dan fungsi tukang kebun adalah menjaga, membersihkan dan merawat kebersihan taman/kebun sekolah.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 104-105



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

## b. Tata Laksana kerja Pelayanan Administrasi

## 1) Tata Usaha

Pekerjaan tata usaha merupakan seluruh kegiatan pengurusan surat menyurat untuk kepentingan suatu lembaga

## a). Kegiatan kerja profesional

- 1) Menetapkan pedoman formal pembuatan surat
- 2) Menetapkan sistem keluar masuk surat
- 3) Menetapkan sistem penyimpanan surat
- 4) Melaksanakan kegiatan

## b). Kegiatan kerja non profesional

- 1) Melaksanakan pembuatan surat dan dokumen sesuai dengan pedoman kearsipan
- 2) Hubungan masyarakat menurut pedoman
- 3) Menyusun melaksanakan laporan
- 4) membantu pimpinan dalam tata hubung kantor.<sup>18</sup>

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwasannya tugas pokok dan fungsi dari tenaga administrasi merupakan kegiatan yang sangat berkaitan dengan melaksanakan urusan ketatausahaan yang meliputi rumah tangga sekolah, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, sarana prasarana serta kesiswaan. Oleh karena itu, untuk menciptakan mutu layanan dalam administrasi maka tugas dan fungsi tenaga administrasi harus dijalankan sebaik mungkin.

<sup>18</sup> Noerhayati S, *Pengelolaan Perpustakaan Jilid I*, (Bandung: Penerbit Alumni, 1987), h. 122-123



## B. Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

### 1. Pengertian Mutu Administrasi Pendidikan

Tata usaha dilihat dari arti luas yaitu administrasi, administrasi merupakan proses keseluruhan yang melibatkan semua pihak untuk mewujudkan tujuan bersama, sementara itu administrasi ialah proses kerja sama dari kekuatan untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas. Sedangkan administrasi sekolah adalah penerapan ilmu administrasi dalam kegiatan operasional sekolah atau sebagai penerapan administrasi dalam pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha dan praktek-praktek pada sekolah sebagai satuan pendidikan.<sup>19</sup>

Tata usaha adalah sebagai salah satu unsur dari administrasi yang melakukan pelayanan dalam menyelenggarakan usaha kerja sama, yang meliputi kegiatan pencatatan, penyimpanan, dan pengiriman bahan keterangan. Wujud keterangan yang merupakan pokok dari kegiatan tata usaha dapat berupa surat menyurat, kartu-kartu, daftar, formulir, gambar, dan benda lainnya yang dapat memberikan keterangan.<sup>20</sup>

Dilihat dari prosesnya, mutu pendidikan merujuk kepada kegiatan penanganan transformasi masukan-masukan melalui subsistem proses yang output dan hasil yang berasal dari masukan dan tindakan berikut melalui umpan balik dan evaluasi keluaran. Konsep proses tersebut didasarkan asumsi bahwa pendidikan sebagai sistem terbuka mengandung

<sup>19</sup> Euis Karwati, *et al.*, *Kinerja dan Profesionalisme Kepala Sekolah Membangun Sekolah yang Bermutu*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 43

<sup>20</sup> Ahmad Mappaenre, *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (Makassar: Badan Penerbit Universitas Makassar, 2009) h. 63





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

subsistem input, dan output serta feed back secara internal dan eksternal. Berdasarkan pemahaman demikian, maka mutu proses pendidikan menunjukkan kebermutuan subsistem dalam sistem proses, yang meliputi kinerja, komunikasi, dan monitoring.<sup>21</sup>

Mutu merupakan suatu hal yang esensial sebagai bagian dari proses pendidikan. Mutu pendidikan adalah mutu lulusan dan pelayanan yang memuaskan pihak terkait pendidikan. Mutu lulusan berkaitan dengan lulusan dengan nilai yang baik (kognitif, afektif, psikomotorik) dan diterima melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi yang berkualitas dan memiliki kepribadian yang baik. Sedangkan mutu pelayanan berkaitan dengan aktivitas melayani keperluan peserta didik, guru dan pegawai serta masyarakat secara tepat sehingga semua merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak sekolah.<sup>22</sup>

Salah satu yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan penyelenggaraan pendidikan ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna jasa pendidikan tersebut, baik siswa sebagai peserta didik maupun keluarga dan masyarakat sebagai pengguna lulusan. Kepuasan yang dirasakan oleh stakeholder merupakan wujud dari layanan yang berkualitas yang mana selanjutnya akan membangun loyalitas terhadap sekolah.<sup>23</sup>

<sup>21</sup> Moch Idochi Anwar, *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan edisi revisi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), h. 16

<sup>22</sup> Fadhli, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*, Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Vol. I, no 02, 2017, h. 218

<sup>23</sup> Kuswanto, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Sekolah Terhadap Loyalitas Stakeholder Sekolah Islam Al-Falah Kota Jambi*, Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol. 12, no. 2, 2018, h. 284



## 2. Pengertian Pelayanan

Di dalam pekerjaan teknis Administrasi, layanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanisme. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi.<sup>24</sup>

Menurut yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang manajemen pelayanan) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>25</sup>

Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.<sup>26</sup>

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi

<sup>24</sup> Paul Petter J, *Costumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Perilaku pemasaran*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama), h. 167

<sup>25</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pengembangan Model Penerapan Konseptual Penerapan* (Cet. II, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h.2

<sup>26</sup> NS Sutanto, *Manajemen Perpustakaan* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2006), h. 189-190

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

dasar yang sama. Dan berikut diberikan beberapa definisi mengenai pengertian pelayanan:

- a. Kotler dialih bahasakan oleh Hendra Teguh, mendefinisikan: Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.<sup>27</sup>
- b. Moenir menyatakan: Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.
- c. Menurut Bharata seperti dikutip Erlando dinyatakan: Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
- d. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan: Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.<sup>28</sup>

### 3. Faktor-faktor pelayanan administrasi

Philip Kotler memberikan lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

- a. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

<sup>27</sup> Hendra Teguh, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Fakultas Bisnis dan Manajemen* (Bandung: Universitas Widyatama, 2005), h. 16

<sup>28</sup> Tim Bahasa BP, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Revisi* (Jakarta: Balai Pustaka 1999), h. 206

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

- b. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c. Jaminan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
- d. Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Dalam faktor pelayanan yang tersebut diatas bertujuan untuk memudahkan tahapan-tahapan pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi terhadap siswa. Sehubungan dengan hal diatas untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas maka dapat di gunakan kriteria-kriteria atau faktor-faktor antara lain :

- a. *Tangibles* (bukti Fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.





- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki:
- 1) *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
  - 2) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - 3) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

4) *Competence* (kompetensi) yaitu ketrampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

5) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

e. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>29</sup>

#### 4. Administrasi siswa

Administrasi siswa merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang dilaksanakan di sekolah, berupa usaha kerjasama yang dilakukan oleh tenaga kependidikan agar terlaksananya proses belajar mengajar yang relevan, efektif, efisien, guna tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan. Cakupan administrasi kesiswaan meliputi pengelolaan penerimaan siswa baru, pengelolaan bimbingan dan penyuluhan, pengelolaan kelas, pengelolaan organisasi siswa intra sekolah (OSIS) dan

<sup>29</sup> Zeithami dan Valarei A, *Service Marketing Integrating Costumer Focus Across the Firm* (New York: Graw Hill,2004), h. 48-50



pengelolaan data tentang siswa dan sebagainya. Secara garis besar A. Gaffer MS mengelompokkan administrasi kesiswaan tersebut kepada tiga bidang:

- a. Pupil Inventory yaitu berupa daftar yang menggambarkan data siswa yang akan memasuki suatu lembaga pendidikan atau sekolah. Dengan adanya Pupil Inventory ini maka akan dapat diketahui gambaran tentang keadaan-keadaan murid/siswa yang akan memasuki sekolah tersebut, dan begitu juga akan dapat dilihat pertumbuhan jumlah penduduk terutama mengenai anak-anak usia sekolah. Semua data itu harus ada pada administrator pendidikan dan administrator sekolah yang dapat digunakan untuk menyusun rencana jangka panjang, menengah, pendek.
- b. Pupil Accounting adalah penjelasan tentang tingkah laku siswa/murid selama bersekolah. Keterangan-keterangan tersebut meliputi masalah-masalah siswa yang tidak masuk belajar ke sekolah, siswa-siswa yang meninggalkan pelajaran di sekolah, siswa yang sering terlambat dan sebagainya. Dengan demikian masalah Pupil Accounting lebih banyak berhubungan dengan absensi siswa.
- c. Pupil Personel Service merupakan semua layanan dan seluruh usaha-usaha yang dilakukan oleh sekolah untuk kemajuan siswa/murid. Layanan dan usaha yang dimaksud adalah berupa bimbingan dan konseling terhadap siswa/murid yang membutuhkannya. Fungsi dari bimbingan kesiswaan ini salah satunya ialah memberikan penyuluhan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

kepada para siswa sehingga para siswa dapat mengetahui bagaimana langkah-langkah belajar dan pengaplikasian pelajaran yang tepat dalam kehidupannya.<sup>30</sup>

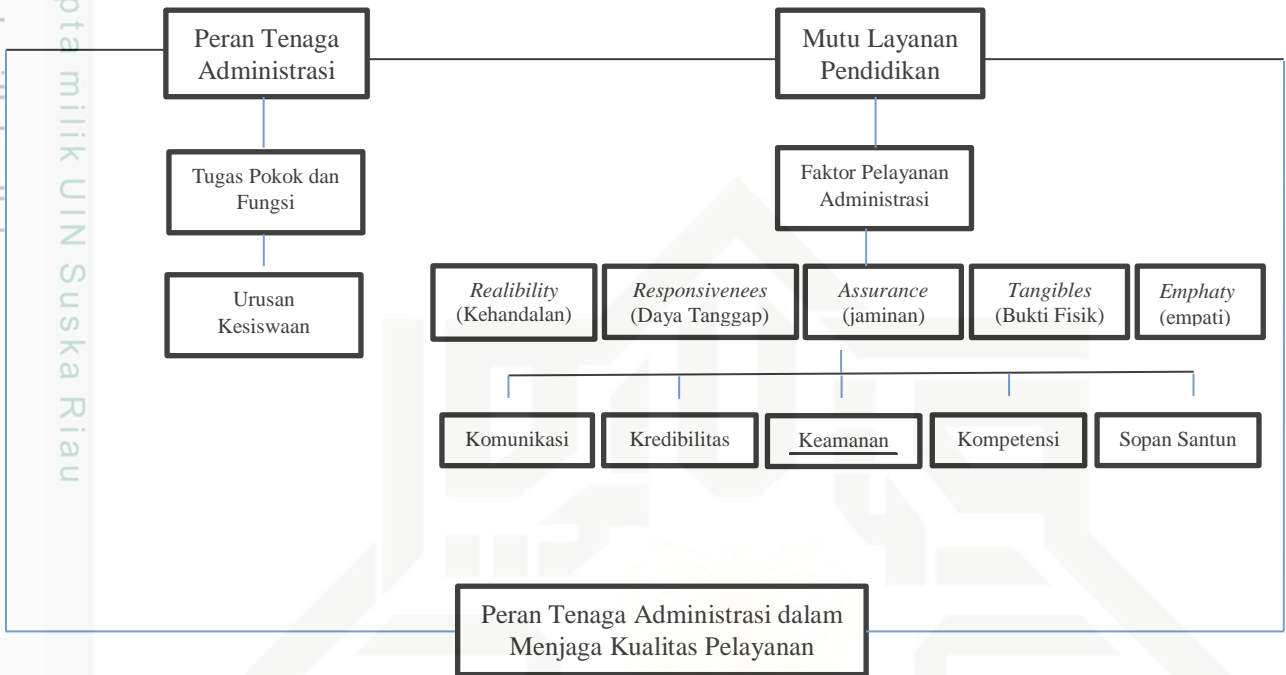
### C. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual penelitian yaitu *review* dari tinjauan pustaka serta kajian empirik untuk menggambarkan hubungan konsep yang akan diteliti. Dari hasil tinjauan pustaka dan penelitian yang relevan dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan mutu layanan sekolah dapat dicapai dengan adanya dukungan dari peranan tenaga administrasi yang mengerti akan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga administrasi. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dalam bentuk bagan berikut :

30 Asnawir, *Administrasi Pendidikan*, (Padang: IAIN IB Press, 2005) h. 167



### Kerangka Berfikir



#### D. Peran Tenaga Administrasi dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa

Tenaga administrasi memiliki peran penting dalam dunia pendidikan.

Karena dalam mencapai tujuan pendidikan perlu adanya dukungan dari tenaga administrasi yang dapat bekerja dengan baik. Tenaga administrasi yang baik akan membawa arah yang baik terhadap sekolah tersebut.

Adapun peran dari tenaga administrasi dalam melaksanakan kinerja sebagai berikut :

- a. Tenaga administrasi melaksanakan tugas

Tenaga administrasi yang baik harus mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan surat keputusan dari kepala

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.



sekolah.terlaksananya tugas pokok dan fungsi akan berpengaruh terhadap kelancaran administrasi dan kinerja dari tenaga administrasi.

b. Menetapkan sistem keluar masuk surat

Selain melaksanakan tugas pokok , tenaga administrasi harus bisa menetapkan sistem keluar ataupun masuk surat. Dalam proses menetapkan sistem keluar masuk surat, tenaga administrasi yang menentukan hal tersebut. Mulai dari pendataan, penomoran dan pengarsipan surat menyurat.

c. Mengelola data siswa

Tenaga administrasi yang baik harus mampu mengelola data siswa dengan baik. Karena data ini digunakan untuk kelancaran administrasi. Pada sekolah sekarang ini telah diberikan aplikasi khusus untuk mengelola data siswa maupun guru. Aplikasi dapodik ini terhubung langsung dengan pusat karena aplikasi ini memang dari dinas pendidikan dan kebudayaan.<sup>31</sup>

Tenaga administrasi dapat meningkatkan mutu pelayanan apabila telah memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai seorang tenaga administrasi. Selain itu untuk melakukan peningkatan mutu pelayanan tenaga administrasi dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

- 1) Kepercayaan atau kehandalan, kemampuan untuk melaksanakan pelayanan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Daya tanggap, kemampuan membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat atau ketanggapan

<sup>31</sup> Noerhayati S., Op.cit, h. 122-123

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

- 3) Jaminan pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan atau jaminan.
- 4) Empati, kepedulian dan perhatian pribadi kepada pelanggan
- 5) Berwujud, penampilan fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi.<sup>32</sup>

Untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam suatu sekolah maka hal tersebut memiliki peran penting agar tercapainya tujuan administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan.

#### E. Proposisi Penelitian dan Asumsi

Proposisi dalam kamus bahasa Indonesia berarti rancangan suatu usulan yang dapat dipercaya. Maka dengan adanya proposisi akan menjadi suatu rancangan yang dapat dipercaya atau yang bisa dibuktikan dan digunakan secara nyata.

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian terkait bagaimana peran tenaga administrasi dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi siswa, maka peneliti membuat proposisi sebagai berikut :

1. Peran tenaga administrasi
  - a. Tenaga administrasi mengelola data siswa
  - b. Tenaga administrasi menetapkan sistem keluar masuk surat
  - c. Tenaga administrasi melaksanakan tugas
2. Faktor pendukung pelayanan
  - a. Keandalan
  - b. Daya Tanggap

<sup>32</sup> Zeithami dan Valarei A., Op.cit, h. 48-50



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

- c. Jaminan
- d. Empati
- e. Bukti Fisik

Asumsi merupakan anggapan dasar pada sebuah penelitiannya yang mana kebenarannya diakui serta menggambarkan keadaan sebenarnya dengan banyak membaca buku, berita, serta jurnal. Asumsi dalam penelitian ini yaitu :  
 “Jika tenaga administrasi memahami tugas pokok dan fungsinya serta didukung dengan faktor pelayanan administrasi maka tenaga administrasi mampu menjaga mutu pelayanan.”

#### F. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang penulis lakukan ini adalah tentang peran tenaga administrasi dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi siswa di SMAN 8 Pekanbaru. Penelitian yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan diantaranya:

1. Rizka Zayyana, mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2016 dengan judul Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta.

Persamaannya yaitu: sama sama meneliti tentang peran tenaga administrasi dan kualitas pelayanan.

Perbedaannya yaitu: Rizka Zayyana berfokuskan kepada pendidikan & pengajaran, keuangan & kepegawaian, dan umum.<sup>33</sup>

<sup>33</sup> Rizka Zayyana, “Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta”, Skripsi Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Sasti Wulandari, mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2014 dengan judul Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Piri 1 Yogyakarta Dan SMK Piri Sleman.

Persamaannya yaitu: sama sama meneliti tentang pelayanan tenaga administrasi sekolah.

Perbedaannya yaitu: Sasti Wulandari berfokuskan kepada persepsi siswa terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Atas Piri 1 Yogyakarta dan Sekolah Menengah Kejuruan Piri Sleman.<sup>34</sup>

3. Astuti, mahasiswi Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar pada tahun 2017 dengan judul Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama sama meneliti tentang pelayanan siswa.

Perbedaannya yaitu: Astuti membahas dan berfokus kepada peran manajemen dan meningkatkan pelayanan.<sup>35</sup>

4. Penelitian yang dilakukan oleh Muhyadi yaitu Jurnal Tenaga Kependidikan dengan judul “Kualifikasi Dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa Yogyakarta”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua sekolah dasar memiliki kepala tenaga administrasi sekolah. Dari 12 sekolah yang diteliti, hanya 3 sekolah yang memiliki kepala tenaga administrasi sekolah.

<sup>34</sup> Sasti Wulandari, “Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Piri 1 Yogyakarta dan SMK Piri Sleman”, Skripsi Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta

<sup>35</sup> Astuti, “Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba”, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah yang penulis teliti yaitu tentang peran tenaga administrasi .<sup>36</sup>

5. Jurnal yang ditulis oleh Ushansyah dengan judul Pentingnya Administrasi Sekolah untuk Kemajuan Pendidikan dari jurnal ini menjelaskan bahwasannya administrasi dimulai dari kelas kelas siswa yang bertujuan untuk mewujudkan suasana belajar mengajar yang efektif dan menyenangkan.

Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu dalam jurnal ini lebih fokus terhadap administrasi secara umum.<sup>37</sup>

6. Jurnal yang ditulis oleh Nisa Vebriani dan Hade Afriansyah yang berjudul Peran Administrasi dan Supervisi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. Pada jurnal ini menjelaskan bahwasannya antara administrasi dan supervisi memiliki kaitan yang erat dalam meminimalisir masalah masalah yang ada dalam pendidikan. Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu pada jurnal ini juga meneliti supervisi, tidak hanya berfokus pada tenaga administrasi siswa.<sup>38</sup>

<sup>36</sup>Mulyadi, “Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta”, Jurnal Tenaga Kependidikan, Vol. 43. 2013.

<sup>37</sup> Ushansyah, “Pentingnya Administrasi Sekolah untuk Kemajuan Pendidikan”, Jurnal Kopertais Wilakah XI Kalimantan, Vol. 13, No. 27, 2017

<sup>38</sup> Nisa Vebriani, “Peran Administrasi dan Supervisi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, Universitas Negeri Padang, 2019.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dan dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian naturalistik. Karena dalam penelitian ini meneliti peristiwa yang terjadi secara alamiah. Penelitian ini mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel, kata-kata tertulis ataupun bersumber dari orang-orang atau pelaku yang dapat diamati, maka termasuk pada pendekatan kualitatif. Oleh sebab itu metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif.<sup>39</sup>

Selanjutnya Sugiyono mengemukakan bahwa penelitian naturalistik/kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada tempat yang alamiah, dan penelitian tidak membuat perlakuan, karena peneliti dalam mengumpulkan data bersifat emic, yaitu berdasarkan sumber pandangan dari sumber data, bukan pandang peneliti.<sup>40</sup>

#### B. Pendekatan Penelitian

Untuk memperoleh kemudahan dan kejelasan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif. Lebih lanjut menurut Sugiyono metode kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan

<sup>39</sup> Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, (Jakarta : Kencana, 2010), h.179

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 12

pada filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive*, teknik pengumpulan dengan *triangulasi* atau gabungan, analisis data yang dilakukan bersifat induktif ataupun kualitatif, dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.<sup>41</sup>

### C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di adakan di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru. Jln. Abdul Mu'is RT 04 RW 02 Kel. Cinta Raja Kec. Sail, Kode Pos 28131.

### D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua informan, yaitu informan kunci dan informan pendukung.

#### 1. Informan Kunci

Informan kunci merupakan orang atau sekelompok orang yang mempunyai informasi pokok atau inti pada budaya tertentu.<sup>42</sup> Informan kunci juga merupakan tempat data utama didapatkan. Dalam penelitian ini, data utama diperoleh dari kepala Tenaga Administrasi SMAN 8 Pekanbaru.

<sup>41</sup> *Ibid.*, h. 15

<sup>42</sup> Suwandi Endiraswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*, (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006), h. 121





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 2. Informan Pendukung

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan tentang situasi dan lingkungan penelitian.<sup>43</sup> Adapun dalam penelitian ini yang menjadi informan pendukung ialah tenaga administrasi dan peserta didik.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode, yaitu:

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada informan. Ditinjau dari pelaksanaannya, wawancara dibedakan menjadi tiga macam yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur.<sup>44</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara semi terstruktur. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data berupa keterangan mengenai pelayanan yang dilakukan tenaga administrasi

#### 2. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi terbagi menjadi 2 yaitu

<sup>43</sup> Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), h. 132

<sup>44</sup> *Ibid.*, h. 319



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

observasi partisipan dan observasi non partisipan. Observasi yang penulis lakukan adalah observasi partisipatif atau terlibat langsung di dalam lingkungan sekolah terutama dalam ruang tenaga administrasi.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik.<sup>45</sup> Penulis menggunakan metode ini dikarenakan tidak semua data dapat diperoleh dengan menggunakan metode wawancara maupun observasi, maka dengan menggunakan metode dokumentasi ini diharapkan dapat melengkapi berbagai informasi yang di butuhkan seperti foto struktur atau dokumen penting lainnya sebagai bahan penelitian.

## F. Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kompenensial, yaitu mencari hal yang ingin di organisasikan yaitu berupa hal yang memiliki perbedaan atau yang kontras. Data dicari melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang terseleksi. Dengan teknik pengumpulan data yang bersifat triangulasi ini, sejumlah dimensi yang spesifik dan berbeda pada setiap elemen akan dapat ditemukan.<sup>46</sup>

Langkah-langkah analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

<sup>45</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015), h. 221

<sup>46</sup> Sogiyono, *op.cit.*, h.360



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

## 1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan bentuk analisis manajemen, menggolongkan, mengarahkan, serta membuang yang tidak perlu dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan dirumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang.

## 2. Penyajian Data (Data Display)

Display data yaitu penyajian data ke dalam suatu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif, yakni menguraikan setiap permasalahan dalam permasalahan penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara spesifik.

## 3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/ Verification)

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama di lapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan yang dikonfirmasi ke informan.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> *Ibid.*, h. 338



## G. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas atau uji kepercayaan dilakukan agar hasil penelitian tidak diragukan sebagai karya ilmiah. Ada beberapa cara pengujian kredibilitas data yang dapat dilakukan. Adapun dalam penelitian ini, penulis menggunakan uji kredibilitas, yaitu:

### 1. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti peneliti melakukan pengamatan dengan lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan dilakukannya cara tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa dapat dicatat dengan baik dan sistematis. Meningkatkan ketekunan berarti peneliti mengecek kembali data yang diperoleh apakah salah atau tidak.<sup>48</sup>

Adapun dalam penelitian ini, dalam meningkatkan ketekunan peneliti membaca referensi-referensi baik berupa buku ataupun jurnal dan juga dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dengan temuan yang diteliti. Karena dengan membaca akan meningkatkan wawasan penulis dalam mendalami penelitian yang sedang dilakukan.

### 2. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai data dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dapat dilakukan dengan tiga cara yakni:

- a. Triangulasi sumber, dapat dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dengan berbagai sumber. Misalnya untuk menguji

<sup>48</sup> *Ibid.*, h. 371



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

kredibilitas perilaku murid maka dapat dilakukan pengujian ke guru atau ke teman murid tersebut.

- b. Triangulasi teknik, dapat dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari wawancara dapat dilakukan dengan observasi dokumentasi, dan kuesioner.
- c. Triangulasi waktu, waktu juga dapat mempengaruhi kredibilitas data. Data yang diperoleh dengan wawancara pada pagi hari akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.<sup>49</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber yakni dengan menanyakan kepada informan lain seperti kepala tenaga administrasi dan siswa terkait peran yang dilakukan oleh tenaga administrasi.

### 3. Menggunakan bahan referensi

Menggunakan bahan referensi maksudnya adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Contoh data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara.<sup>50</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat rekaman untuk merekam pada saat wawancara yang dilakukan dengan narasumber. Kemudian juga menggunakan kamera untuk mengambil gambar terkait kegiatan yang dilakukan.

<sup>49</sup> *Ibid.*, h. 372-374

<sup>50</sup> *Ibid.*, h. 374

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data, analisis data dan pembahasan yang telah penulis paparkan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Peran tenaga administrasi SMAN 8 Pekanbaru dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sudah sesuai dengan yang telah dijelaskan pada deskripsi kerja yang telah ditetapkan. Karena memang sudah paham terhadap tugas yang telah diberikan, tenaga administrasi selalu mengikuti arahan dari kepala tenaga administrasi dan kepala sekolah untuk kelancaran pelayanan dan kinerjanya. Tenaga administrasi siswa juga merasakan bahwa tugas yang diberikan kepadanya merupakan tanggung jawab baginya sehingga tugas tersebut dilaksanakan sebaik mungkin. Apabila tenaga administrasi siswa kurang memahami tugas pokok dan fungsinya, tenaga administrasi siswa akan berkonsultasi kepada kepala tenaga administrasi dan kepala sekolah untuk mendapatkan penjelasan sehingga dapat melaksanakan tugas pokok tersebut dengan baik. Selain itu tenaga administrasi selalu bersikap ramah dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya tersebut. Tenaga administrasi siswa selalu menjaga agar pelayanan administrasi siswa dapat berjalan dengan baik dan selalu berorientasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi siswa yang sesuai dengan harapan siswa dan orang tua.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

2. Faktor pendukung pelayanan dan kendala tenaga administrasi siswa di SMAN 8 Pekanbaru telah sesuai dan memenuhi lima faktor pelayanan administrasi. tenaga administrasi telah memiliki kehandalan dan daya tanggap yang baik dalam melaksanakan pelayanan kepada siswa dan orang tua. Tenaga administrasi siswa juga telah memiliki pengetahuan dan kesopanan serta menimbulkan kepercayaan dan keyakinan baik kepada kepala tenaga administrasi maupun siswa sebagai penerima layanan. Selain itu tenaga administrasi juga bersifat empati dan peduli kepada siswa ataupun orang tua siswa. Selanjutnya untuk mendukung kinerja yang baik dan pelayanan yang berkualitas, tenaga administrasi siswa dilengkapi dengan ruangan yang nyaman, peralatan yang lengkap, dan media komunikasi dilengkapidengan internet yang menjadikan tenaga administrasi dapat bekerja secara optimal. Faktor pendukung lainnya yaitu tenaga administrasi siswa menjalin kerja sama yang baik dengan kepala sekolah, kepala tenaga administrasi, guru, dan siswa untuk menjadikan pelayanan lebih baik lagi. Kendala yang dihadapi tenaga administrasi siswa SMAN 8 Pekanbaru sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang telah penulis lakukan yaitu kurangnya kepedulian siswa terhadap pengumpulan data yang mana data tersebut berguna untuk melengkapi DAPODIK. Dalam menjalankan tugas ini tenaga administrasi siswa telah bekerja sama dengan guru wali kelas untuk dapat menginformasikan hal ini. Tenaga administrasi juga melengkapi dengan membuat blanko untuk memudahkan pengisian data tersebut namun siswa masih kurang



peduli hingga menghambat kinerja dari tenaga administrasi siswa. Selain itu masalah sehari-hari yang dihadapi oleh tenaga administrasi siswa SMAN 8 Pekanbaru tidak begitu sering terjadi dan hanyalah biasa yang dapat dicarikan solusinya dengan berdiskusi kepada staf lain atau dengan kepala tenaga administrasi.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas maka saran, kritik dan harapan kedepannya dari penulis kepada SMAN 8 Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada tenaga administrasi di SMAN 8 Pekanbaru dapat mempertahankan kinerja yang dimiliki bahkan penulis berharap agar lebih ditingkatkan lagi.
2. Diharapkan kepada tenaga administrasi agar selalu menjalin kerja sama dan komunikasi yang baik kepada kepala sekolah, kepala tenaga administrasi, guru, orang tua siswa, dan siswa untuk kelancaran proses administrasi SMA N 8 Pekanbaru.
3. Diharapkan kepada siswa untuk lebih menghargai dan mematuhi perintah dari tenaga administrasi untuk kelancaran pelayanan administrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU





## DAFTAR PUSTAKA

13. P. N. (2007). *Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional*.
- Anwar, M. I. (2013). *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan edisi revisi*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Asnawir. (2005). *Administrasi Pendidikan*. Padang: IAIN IB Press.
- Astuti. (2017). *Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba*. Makassar: UIN Alaudin Makassar.
- Bafadal, I. (2003). *Seri Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Sekolah : Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar dari Sentralisasi Menuju Desentralisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- BP, T. B. (1999). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Daryanto. (2005). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Endiraswara, S. (2006). *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama.
- Engkoswara. (1987). *Dasar-dasar Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Proyek Pengembangan.
- Engkoswara, A. K. (t.thn.). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Fadhil. (2017). Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Vol. 1 No. 02*, 218.
- Fathurrahman. (2019). Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan dalam Mendukung Proses Belajar Siswa di SDN Puter 1 Kembangbahu Lamongan. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, h. 178.
- J, P. P. (t.thn.). *Customer Behavior, Perilaku Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Karwati, E. (2013). *Kinerja dan Profesionalisme Kepala Sekolah Membangun Sekolah yang Bermutu*. Bandung: Alfabeta.
- Kuswanto. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Sekolah Terhadap Loyalitas Stakeholder Sekolah Islam Al-Falah Kota Jambi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol. 12, No. 2*, 284.

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.



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.

- Makmur. (2008). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mappaenre, A. (2009). *dasar dasar ilmu administrasi dan manajemen*. Makassar: badan penerbit universitas Makassar.
- Marmoah, S. (2018). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Moeleong, L. J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2013). Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta. *jurnal tenaga kependidikan*, 43.
- P, N. (2003). *Pedoman Pengembangan Administrasi*. Bandung: Raja Rosdakarya.
- Purba, S. (2021). *Administrasi Supervisi Pendidikan*. Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto. (2009). *Manajemen Pengembangan Model*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- S, N. (1987). *Pengelolaan Perpustakaan Jilid 1*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Sarinah. (2015). *Pengantar Kurikulum*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Siagian, S. P. (1986). *Analisis Perumusan kebijaksanaan dan Strategi Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen, Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sunardyo, S. (2014). Kinerja Tenaga Laboran dan Teknisi Laboratorium Rekayasa di Fakultas Teknik Universitas Negeri Semarang. *Invotec*, Vol. 10.
- Suparman. (2019). *Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Guru*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Sutanto. (2006). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Syafie, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Teguh, H. (2005). *Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Fakultas Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Universitas Widyatama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

- Trianto. (2010). *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Kencana.
- Ushansyah. (2017). Pentingnya Administrasi Sekolah untuk Kemajuan Pendidikan. *Jurnal Kopertaris Wilayah XI Kalimantan*, 27.
- Vebriani, N. (2019). Peran Administrasi dan Supervisi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *jurnal Universitas Negeri Padang*.
- Wulandari, S. (2014). *Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Piri 1 Yogyakarta dan SMK Piri Sleman*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Zayyana, R. (2016). *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*. Jakarta: Skripsi Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah.
- Zeithami, V. (2004). *Service Marking Integration Costumer Focus Across The Fim*. New York: Graw Hill.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

## LAMPIRAN

## Lampiran I

## TRANSKIP WAWANCARA

Berdasarkan hasil wawancara Penulis dengan ibuk Helmiati, A. Md selaku tenaga administrasi siswa SMA Negeri 8 Pekanbaru ( pada Selasa, 9 Maret 2021 dari pukul 09:20 WIB sampai dengan selesai). Beliau mengungkapkan bahwa:

1. Apa peran tenaga administrasi siswa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya ?

Jawaban : “Perannya yah seperti melakukan kegiatan pelayanan dalam pengurusan surat-surat keterangan dan siswa yang bermasalah dalam belajar ada suratnya, siswa pindah juga dan siswa masuk juga, lalu memberikan surat rekomendasi yang menyatakan bahwa siswa telah diterima di sekolah ini, dan hal ini dilakukan dengan ramah dan baik sebagaimana tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan”

2. Bagaimana strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi siswa ?

Jawaban : “Strategi yang khusus itu tidak ada namun yang kami lakukan dengan pelayanan maksimal, menyediakan blanko dan juga keperluan siswa untuk kelancaran proses administrasi, bersikap ramah serta melaksanakan apa yang diperlukan siswa dengan cepat dan tepat”

3. Apakah hambatan yang dihadapi tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas ?

Jawaban : “Hambatan yang dihadapi belum ada yang begitu berarti, karena biasanya hambatannya itu seperti minta tanda tangan kepala sekolah tapi kepala sekolahnya sedang tidak ada di tempat, tapi kalau sedang ada di tempat yahh lancar-lancar aja sih, jadi yah kalau untuk masalah-masalah yang serius itu tidak adalah terjadi”

4. Dalam melaksanakan kegiatan administrasi kendala apa yang dihadapi dalam mengelola administrasi siswa?

Jawaban : “Kalau kendala untuk mengelola administrasi siswa yang sulit itu mengumpulkan ijazah smp untuk yang kelas tiga ini, itu susah kali mintanya, terus data-data diri mereka yang untuk melengkapi data DAPODIK itu juga sulit, pokoknya yang berkaitan dengan pengumpulan berkas berkas gitulah, apalagi sekarang ini online kan, padahal kita sudah lengkapi disana file blanko yang perlu diisi, tapi tetap saja lama mereka mengumpulkannya. Kalau untuk kendala-kendala yang lain belum ada lagi”





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. Apa upaya yang dilakukan oleh Kepala Tenaga Administrasi dalam mengawasi serta memotivasi para tenaga administrasi untuk melaksanakan tugas dengan baik?

Jawaban : “Upayanya dalam mengawasi dan memotivasi berupa pemberian arahan supaya kita bekerja dengan tanggung jawab terus sesama tenaga administrasi harus kompak dan harus bekerja sama dalam menyelesaikan masalah, misalnya nanti ada tenaga administrasi yang lain yang kurang memahami dan butuh bantuan nanti kita ditugaskan untuk bantu dia, kalau untuk memotivasi dan pengarahan biasanya diberikan hampir setiap hari. terus kalau untuk waktu pemberian motivasi dan pengarahan yang formal dilakukan secara berkala selama tiga bulan sekali biasanya kita nanti mengadakan rapat bersama seluruh tenaga administrasi dengan kepala sekolah, nanti disana kita akan diberikan arahan sekaligus motivasi agar lebih baik lagi dalam pelaksanaan tugas “

6. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada peserta didik dan orang tua siswa dalam hal administrasi?

Jawaban : “Pelayanannya yang khusus tidak ada namun setiap ada keperluan dari orang tua dan siswa kami akan bersikap ramah dan melayani secara sopan agar siswa dan orang tua tidak merasa canggung saat berkomunikasi dengan kami”

7. Siapa yang bertugas melayani guru atau siswa jika ada keluhan atas layanan yang telah diberikan?

Jawaban : “Yang menangani itu bagian kesiswaan namun melalui saya dahulu baru dialihkan kepada kesiswaan, nanti bagian kesiswaan melapor dulu kepada saya apa permasalahannya setelah itu baru saya kasih arahan atau solusi untuk menghadapinya, ntah itu melengkapi dokumennya atau mengarahkannya lagi ke bagian wakil kepala sekolah”

8. Apa saja upaya atau target yang dilakukan dalam terus meningkatkan mutu layanan administrasi?

Jawaban : upaya atau target untuk meningkatkan mutu layanan administrasi siswa ini yaitu dengan memahami, melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai tenaga administrasi siswa dengan baik sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh kepala sekolah sebagaimana telah tertulis dalam uraian kerja pegawai, maka dengan kebijakan yang telah ditetapkan itu kami akan dapat meningkatkan mutu layanan administrasi sesuai yang diharapkan kepala sekolah terhadap tenaga administrasi”

9. Apa saja kebijakan Kepala Sekolah yang ditugaskan kepada bagian Tata Usaha untuk meningkatkan mutu sekolah dan layanan administrasi?

Jawaban : “Kebijakannya kita diminta melayani siswa dan orang tua siswa yang sedang memiliki urusan kita harus melayani dengan baik dan sopan kata-kata yang digunakan, terus kita datang juga tepat waktu supaya jika ada yang berurusan atau memiliki keperluan pagi kita ada di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

tempat, apalagi kalau masa pandemi ini kan kadang ada aja urusan yang mendadak yahh jadi kita harus siap sedia di tempat”

10. Adakah kendala yang terjadi ketika kebijakan dari Kepala Sekolah yang diupayakan oleh Tata Usaha SMA Negeri 8?

Jawaban : “Sejauh ini dalam pelaksanaan kebijakan-kebijakan tersebut tidak mengalami kendala dan masih lancar-lancar saja. Karena kan setiap rapat kita lakukan pembahasan yang mana yang terjadi kendala atau yang belim paham, nanti dicari solusi bersama dan nanti kita jadi lebih mudah dalam melaksanakan tugasnya, dengan adanya evaluasi itulah kami rasa jadi lebih membantu kami untuk menjalankan tugas dengan baik”

11. Berapa jumlah tenaga administrasi yang ada di Tata Usaha SMA Negeri 8 yang sudah bersertifikat pelatihan?

Jawaban : “kalau khusus untuk tenaga administrasi belum ada karena memang belum ada yang membuat pelatihan yang berkaitan hal administrasi yang ada paling sertifikat pelatihan koperasi terus sertifikat dari kepala sekolah, kalau yang berkaitan langsung dengan administrasi seperti pengetikan atau penyusunan folder ataupun kearsipan itu tidak ada pelatihnannya hanya saja kami dapatkan dari pendidikan waktu kuliah dulu”

12. Apa saja sarana prasarana yang dimiliki Tata Usaha SMA Negeri 8 untuk mendukung kinerja tenaga administrasi dalam hal melayani dan mengelola administrasi sekolah?

Jawaban : "sarana prasarana yang kami miliki berupa komputer untuk setiap pegawai tata usaha, printer, internet terus yang lainnya map-map disediakan oleh bagian sarana prasarana nanti kalau perlu tinggal minta saja, alat tulis kantor juga lengkap, semuanya disediakan, misalnya perlu lem, pisau, gunting, tinta printer, tinta spidol, tinta stempel juga ada, kertas-kertasnya, amplop dan alat tulis kantor lainnya alhamdulillah sudah lengkap disini, setelah diambil nanti tulis di buku catatannya biar jelas apa saja alat alat yang sudah terpakai. terus lemari penyimpanan data guru, ijazah alumni, lemari penyimpanan berkas gaji dan pajak juga”

13. Adakah penghargaan yang diberikan sekolah kepada pegawai tenaga administrasi atas pelayanan dalam hal administrasi?

Jawaban : “Penghargaan atau rewardnya belum ada dilakukan oleh pihak sekolah, mungkin nanti akan diusulkan juga, karena kan gaji kan sudah pasti tapi kalau reward walau tidak seberapa tapi kan bikin semangat jadinya”

14. Adakah evaluasi dan monitoring yang dilakukan oleh Kepala Sekolah untuk meningkatkan mutu layanan administrasi?

Jawaban : “Evaluasi dan monitoring biasanya dilakukan kepala sekolah secara menyeluruhnya tiga bulan sekali, nanti kami disana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

diberikan kesempatan untuk menjelaskan permasalahan yang kami hadapi dan kemudian kepala sekolah memberikan solusi dari permasalahan itu, jadi ya seperti itu kami biasanya, tapi kan kalau hari-hari kepala sekolah memantau kinerja kami, sekalian disaat itu kami juga bisa meminta arahan, tidak harus yang tiga bulan tadi baru diskusi”

15. Bagaimana sistem yang digunakan dalam pembagian kelas siswa SMA Negeri 8 Pekanbaru?

Jawaban : “Sistem yang digunakan dalam pembagian kelas siswa yang digunakan yaitu sistem rangking. Untuk siswa yang mendapatkan nilai atau rangking yang tinggi bisa mendapatkan kelas sesuai dengan pilihannya. Sistem rangking ini dilakukan agar memudahkan siswa dalam proses penerimaan pelajaran.

16. Bagaimana pengolahan data siswa yang dilakukan di SMA Negeri 8 Pekanbaru?

Jawaban : “untuk pengolahan data yang seperti formulir itu kita kasih manual nanti setelah diisi siswa barulah setelah itu di input ke DAPODIK dan yang elektronik kita memang hanya menggunakan DAPODIK saja karena kan sudah lengkap disana untuk siswa ataupun guru semuanya ada tinggal kita input aja data-data yang sudah kita dapatkan kedalamnya”



## TRANSKIP WAWANCARA

Berdasarkan hasil wawancara Penulis dengan ibuk Hj. Lydia Misfawaty Selaku kepala tenaga administrasi siswa SMA Negeri 8 Pekanbaru ( pada Selasa, 8 Maret 2021 dari pukul 10:30 WIB sampai dengan selesai).

Beliau mengungkapkan bahwa:

17. Apa peran tenaga administrasi siswa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya ?

Jawaban : “Kami disini mendukung proses pembelajaran disekolah, agar proses pendidikan yang ada disekolah dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan pendidikan dengan melakukan pelayanan yang semaksimal mungkin agar siswa, guru, ataupun orangtua merasakan pelayanan yang optimal untuk menyelesaikan tugas yang mereka miliki. Dalam melakukan pelaksanaan tugas dan fungsi ini kami akan ikuti kebijakan yang telah ditetapkan kepala sekolah”

18. Bagaimana strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi siswa ?

Jawaban : “Strategi yang kami lakukan yaitu dengan melakukan perencanaan yang baik dan kerjasama yang baik antara tenaga administrasi dengan kepala sekolah dan guru-guru karena dari kerjasama inilah yang akan membantu kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan karna dalam sekolah ini kan memang sangat diperlukan kerjasama untuk keberhasilan dan kelancaran proses pendidikan makanya kami melibatkan kepala sekolah dan guru untuk membantu mewujudkan kelancaran dan keberhasilan itu nanti kalau kepala sekolah dan guru sudah membantu kami maka untuk mengarahkan siswa juga tidak akan sulit lagi”

19. Apakah hambatan yang dihadapi tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas ?

Jawaban : “Untuk sementara ini kami tidak ada hambatan untuk tenaga administrasi, cuman hambatan itu dana-dana lah yaa, karena kalau dana belum turun tentu terjadi hambatan. Tapi kalau untuk kerjasama kami tidak punya hambatan disekolah ini karna kami sudah cukup solid dalam bekerja. Karena kan kami sudah didukung dengan fasilitas yang lengkap dan jikalau memang terjadi masalah dalam menjalankan tugas kita akan carikan solusinya secara bersama, kalau misalnya belum bisa saya ambil keputusan sendiri maka kami akan bawa kepala sekolah untuk diskusi untuk mencari solusinya. Yang pasti kita disini harus kompak, jadi kalau adapun masalah kita akan hadapi bersama maka akan terasa mudah masalahnya, tidak bisa sendiri yah berdua, tidak bisa berdua yah bertiga, tidak bisa juga yaa bersama-sama kita selesaikan”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



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.

20. Dalam melaksanakan kegiatan administrasi kendala apa yang dihadapi dalam mengelola administrasi siswa?

Jawaban : “Biasanyakan ada komplain dari orang tua atau guru ketika melakukan pengurusan administrasi, nanti kita arahkan kepada yang mana yang dia perlu diarahkan, karna kan disini sudah ada bagiannya masing masing dan perincian tugasnya juga, jadi setiap ada keluhan mereka atau ada kendala mereka kita bantu, kia arahkan kemana seharusnya mendapatkan solusi untuk masalahnya itu nanti kita bantu selesaikannya, dengan kerja sama yang baiklah pokoknya bisa teratasi kendala-kendala yang ada ”

21. Apa upaya yang dilakukan oleh Kepala Tenaga Administrasi dalam mengawasi serta memotivasi para tenaga administrasi untuk melaksanakan tugas dengan baik?

Jawaban : “Saya rangkul semua pegawai ini agar semuanya dapat bekerja dengan baik agar bekerja sesuai dengan juknis dan perincian tugasnya masing-masing yang mana kita berikan mereka kepercayaan bahwasannya mereka mampu melaksanakan tugasnya dan insya Allah kami sudah bekerja sama dengan baik, dan dalam memantau setiap hari kita pantau agar tidak keluar dari tugas yang telah diberikan, memotivasi kita kasih setiap hari motivasi supaya giat bekerja dan selalu bersemangat dalam melaksanakan tugas”

22. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada peserta didik dan orang tua siswa dalam hal administrasi?

Jawaban : “Bentuk pelayanannya pengurusan surat menyurat, legalisir ijazah kita layani dengan baik apa yang diperlukan akan kami lakukan semampu kami dan apapun yang diperlukan kami akan usahakan supaya proses administrasi tetap berjalan dengan lancar dan kerja sama yang baik dengan orang tua siswa”

23. Siapa yang bertugas melayani guru atau siswa jika ada keluhan atas layanan yang telah diberikan?

Jawaban : “Yang bertugas melayaninya yah tenaga administrasi pada bidangnya masing-masing, misalnya guru kepada kepegawaian, siswa ke bagian kesiswaan, nanti kalau udah mentok baru kita arahkan kepada kepala tenaga administrasi, tapi kalau nggak bisa juga nanti diarahkan ke wakil kepala ntah itu wakil kepala bagian kehumasan atau kesiswaan gitu dan juga biasanya akan dibantu oleh bagian bimbingan konseling jika berkaitan dengan konseling, nati dari tenaga administrasi mempersiapkan suratnya untuk diarahkan kesana”

24. Apa saja upaya atau target yang dilakukan dalam terus meningkatkan mutu layanan administrasi?

Jawaban : “upaya atau target untuk meningkatkan mutu layanan administrasi siswa ini yaitu dengan memahami, melaksanakan tugas pokok

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

dan fungsi sebagai tenaga administrasi siswa dengan baik sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh kepala sekolah sebagaimana telah tertulis dalam uraian kerja pegawai, maka dengan kebijakan yang telah ditetapkan itu kami akan dapat meningkatkan mutu layanan administrasi sesuai yang diharapkan kepala sekolah terhadap tenaga administrasi”

25. Apa saja kebijakan Kepala Sekolah yang ditugaskan kepada bagian Tata Usaha untuk meningkatkan mutu sekolah dan layanan administrasi?

Jawaban : “Kepala sekolah sering melibatkan tenaga administrasi dalam suatu kegiatan yang di dalamnya ada guru juga, jadi misalnya kalau ada kegiatan kepala sekolah melakukan rapat dan membentuk tim disitu tercakuplah semuanya, jadi kita deskripsi kerjanya berdasarkan surat keputusan yang dikeluarkan dari kepala sekolah sehingga nanti kita dituntut harus sesuai dengan yang telah ditetapkan, tidak boleh ikut campur yang bukan bagian dari yang ditetapkan. Contohnya saya selalu ditunjuk sebagai bendahara dalam suatu kegiatan, jadi saya jalankanlah pelaporan keuangannya itu yang harus saya siapkan dan kami juga harus prioritaskan membantu dan menyediakan informasi serta keperluan siswa yang berkaitan dengan administrasi untuk mengikuti olimpiade dan lomba-lomba yang ada”

26. Adakah kendala yang terjadi ketika kebijakan dari Kepala Sekolah yang diupayakan oleh Tata Usaha SMA Negeri 8?

Jawaban : “alhamdulillah tidak mengalami kendala, karena kita kan bekerja mengikuti juknis-juknis dari apa yang telah ditetapkan. Jadi kalau bekerja sesuai dengan peraturan dengan perintah maka kerja kita akan lancar, dan terhindar dari kendala-kendala yang kita takutkan karena kan disana sudah dijelaskan apa saja tugas-tugas yang perlu kita lakukan. Kalau kita mengikutinya maka terhindarlah dari masalah-masalah”

27. Berapa jumlah tenaga administrasi yang ada di Tata Usaha SMA Negeri 8 yang sudah bersertifikat pelatihan?

Jawaban : “Kalau yang dari dinas-dinas kita belum ada, tapi kalau dari sekolah misalkan mengadakan ada pelatihan-pelatihan yang melibatkan tenaga administrasi nanti mereka sebagai peserta itu ada sertifikatnya, tapi kalau dari instansi atau dinas-dinas belum ada lagi karena memang mereka belum ada mengadakan pelatihan. Biasanya kalau dari sekolah kan nanti tenaga administrasinya dilibatkan contohnya itu ketika penyusunan akreditasi yang melibatkan seluruh tenaga administrasi dilibatkan, nanti kita semua diberikan sertifikat dari kepala sekolah. Setiap kegiatan yang dilakukan disekolah yang bersifat mengeluarkan sertifikat dan melibatkan tenaga administrasi dapat sertifikat dari sekolah, kalau dari dinas belum ada”



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

28. Apa saja sarana prasarana yang dimiliki Tata Usaha SMA Negeri 8 untuk mendukung kinerja tenaga administrasi dalam hal melayani dan mengelola administrasi sekolah?

Jawaban : “Sarana prasarana alhamdulillah sudah lengkap yaa, karena setiap apa yang dibutuhkan tenaga administrasi tinggal kita sampaikan kepada wakil kepala bidang sarana prasarana nanti kita dilengkapi, ruangnya kita menggunakan AC biar tenaga administrasi dan siswanya nyaman kan, kalau untuk sekarang yang terkait kelancaran dan mendukung kinerja tenaga administrasi sudah lengkap mulai dari komputer, internet, lemari-lemari penyimpanannya, dan untuk alat tulis kantornya juga kita sudah disediakan gudangnya, jadi nanti jika ada barang atau keperluan yang tinggal sedikit atau habis kita langsung lapor dan itu akan segera dilengkapi kembali tanpa butuh waktu lama atau kita nanti beli sendiri lampirkan kwitansi pembeliannya”

29. Adakah penghargaan yang diberikan sekolah kepada pegawai tenaga administrasi atas pelayanan dalam hal administrasi?

Jawaban : “Untuk sekarang ini yang tertulis belum ada, kan tidak boleh ada reward yang begitu, tapi adalah penilaian kita untuk yang rajin tidak diberikan berupa benda tapi lebih kepada sikap atau perilaku kepada tenaga administrasi yang lebih rajin dalam melaksanakan tugasnya”

30. Adakah evaluasi dan monitoring yang dilakukan oleh Kepala Sekolah untuk meningkatkan mutu layanan administrasi?

Jawaban : “Ada, kepala sekolah melakukan evaluasi terhadap kinerja tenaga administrasi setiap tiga bulan sekali dalam acara rapat yang melibatkan seluruh tenaga administrasi, disana akan membahas kinerja yang telah dilakukan selama ini yang mana tugas yang telah terlaksanakan yang mana yang belum nanti kita tahu disana”

31. Bagaimana sistem yang digunakan dalam pembagian kelas siswa SMA Negeri 8 Pekanbaru?

Jawaban : “dalam sistem pembagian kelas yang ada di SMA 8 Pekanbaru biasanya kami lakukan test IQ untuk menentukan kelas mereka, hal ini kami lakukan untuk mengetahui kemampuan siswa tersebut. Test IQ juga kami lakukan kembali setelah siswa akan lulus karena kan mau masuk perguruan tinggi, trus biar tahu kita bagaimana peningkatannya selama belajar disini. Tapi kalau untuk sekarang karena masih pandemi belum ada dilakukan test IQ kepada siswa karena kan masih belajar online”

32. Bagaimana pengolahan data siswa yang dilakukan di SMA Negeri 8 Pekanbaru?

Jawaban : "Pengolahan data kami lakukan menggunakan DAPODIK yang mana ini kan dari kementerian dan kebijakan dari pusat langsung, jadi kamin yang sekolah negeri mengolah datanya disini data

siswa data pegawai, dan akan dilakukan oleh tim dapodik yang telah kami tetapkan untuk urusan tersebut”



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.





## TRANSKIP WAWANCARA

Berdasarkan hasil wawancara Penulis dengan Tika, selaku siswa di SMA 8 Pekanbaru selaku tenaga administrasi siswa SMA Negeri 8 Pekanbaru ( pada Selasa, 9 Maret 2021 dari pukul 11:30 WIB sampai dengan selesai). Beliau mengungkapkan bahwa:

1. Apa yang anda ketahui tentang Tenaga administrasi?  
Jawaban: orang yang mengurus administrasi”
2. Apa fungsi tenaga administrasi menurut anda ?  
Jawaban: mengurus hal-hal yang berkaitan dengan surat menyurat
3. Sejauh mana anda memperoleh pelayanan administrasi ?  
Jawaban: “yang sudah saya dapatkan selama sekolah di SMAN 8 Pekanbaru ini yaitu perbaikan data dapodik yang salah, jadi saya dibantu untuk memperbaikinya dan juga pernah urus surat izin untuk ikut olimpiade”
4. Apakah tenaga administrasi memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan pendidikan ?  
Jawaban: “Ya penting untuk mencapai tujuan pendidikan”
5. Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan administrasi di sekolah ?  
Jawaban: “sudah bagus karena ketika ada masalah seperti pengurusan surat dan meminta legalisir tidak membutuhkan waktu yang lama, biasanya bisa ditunggu beberapa menit aja atau kalau yang butuh tanda tangan kepala sekolahnya paling sehari udah siap, terus tenaga pendidikannya juga cepat tanggap dan ramah dalam melayani siswa”

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



## TRANSKIP WAWANCARA

Berdasarkan hasil wawancara Penulis dengan Diva, selaku siswa di SMA 8 Pekanbaru selaku tenaga administrasi siswa SMA Negeri 8 Pekanbaru ( pada Selasa, 9 Maret 2021 dari pukul 11:45 WIB sampai dengan selesai). Beliau mengungkapkan bahwa:

1. Apa yang anda ketahui tentang Tenaga administrasi?  
Jawaban: “orang orang yang bekerja mengurus pembayaran siswa atau surat menyurat”
2. Apa fungsi tenaga administrasi menurut anda ?  
Jawaban: “yah untuk melengkapi data-data siswa”
3. Sejauh mana anda memperoleh pelayanan administrasi ?  
Jawaban: “pelayanan yang sudah diterima kemarin minta legalisir lapor, untuk olimpiade terus kemarin ini saya juga urus untuk kan saya masuk SNMPTN juga ngurus-ngurus data SNMPTN untuk melengkapi dapodiknya biar bisa daftar ke perguruan tinggi”
4. Apakah tenaga administrasi memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan pendidikan ?  
Jawaban: “Penting karna untuk mencapai tujuan pendidikan harus adanya dukungan mereka.
5. Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan administrasi di sekolah ?  
Jawaban: “Pelayanannya cukup bagus karena dalam pemberian pengumuman seperti dalam pengumpulan data dapodik kemarin ini sudah jelas serta dilengkapi dengan file blankonya sekalian dan juga dibantu sama wali kelas kirim ke group kelas karna kan masih online semua kemarin, jadi siswa tinggal print aja blankonya, cuman pas ngantarnya aja ke sekolah”

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.


LAMPIRAN 2

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

LEMBAR DISPOSISI	
INDEKS BERKAS KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi) Tanggal : 06 Januari 2020 Nama : Wan Muhammad Syawalatin	
Tanggal Penyelesaian : Sifat :	
<p>INFORMASI:</p> <p>Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar di tunjuk sebagai pembimbing:</p> <p>Rini Setiawingsih, M.Pd.</p>	<p>DITERUSKAN KEPADA:</p> <p>1. Kajur MPI</p> <p>Catatan Kajur MPI</p> <p>a. Judul dapat diterima</p> <p>b. 10/1-2020</p> <p>c. 10/1-2020</p> <p>d. 10/1-2020</p>
<p>Pekanbaru, 10/1-2020</p> <p>Kajur MPI,</p> <p></p> <p>Dr. Asmuri, S.Ag., M.Ag NIP. 197508052003121002</p>	<p>DITERUSKAN KEPADA :</p> <p>2. Wakil Dekan I</p>
<p>*) 1. Kepada bawahan "instruksi" atau "informasi"</p> <p>2. Kepada atasan "informasi" coret "instruksi"</p>	



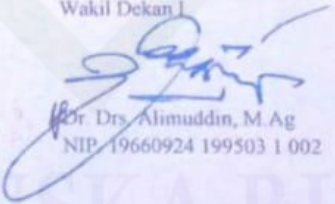
### LAMPIRAN 3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

KEMENTERIAN AGAMA	
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU	
FAKULTAS TARBIIYAH DAN KEGURUAN	
كلية التربية والتعليم	
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING	
Jl. H. R. Soedarsono No.155 Km.15 Tamban Pekanbaru-Riau 28255 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 501847 Fax. (0781) 501847 Web: www.uin-suska-riau.ac.id Email: gfm@uin-suska-riau.ac.id	
Nomor	Un 04-F II.4/PP.00 9/298/2020
Sifat	Biasa
Lamp	-
Hal	<b>Pembimbing Skripsi</b>
Pekanbaru, 09 Januari 2020	
Kepada	
Yth. Rini Setyaningsih, M.Pd	
Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau	
Pekanbaru	
<i>Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh</i>	
Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :	
Nama	WAN MUHAMMAD SYAWALUDDIN
NIM	: 11710314577
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul	: KOMPETENSI MANAJERIAL TENAGA ADMINISTRASI SMA NEGERI 12 PEKANBARU
Waktu	: 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini
Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam Redaksi dan teknik penulisan skripsi, sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terima kasih.	
Wassalam an. Dekan Wakil Dekan I	
 Dr. Drs. Alimuddin, M.Ag NIP. 19660924 199503 1 002	
Tembusan	
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau	





LAMPIRAN 4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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.



KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعليم  
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Alamat: J. H. R. Soerabandja Km. 15 Tampar Pekanbaru Riau 28223 FID. BOX 1004 Telp. (0751) 7577307 Fax. (0751) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN  
 UJIAN PROPOSAL**


Nama Mahasiswa : Wan Muhammad Syawaluddin  
 Nomor Induk Mahasiswa : 11710314577  
 Hari/Tanggal Ujian : 19 Oktober 2020  
 Judul Proposal Ujian : Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administarasi Siswa di SMA Negeri 12 Pekanbaru  
 Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang Dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr.Zamsiswaya,M.Pd	PENGUJI I		
2.	Hasgimianti,M.Pd	PENGUJI II		

Mengetahui  
 an Dekan  
 Wakil Dekan I

Dr. Drs. Alimuddin, M.Ag  
 NIP. 196609241995031002

Pekanbaru, 19 Oktober 2020  
 Peserta Ujian Proposal

  
 Wan Muhammad S  
 NIM. 11710314577



## LAMPIRAN 5

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647  
Fax. (0761) 561647 Web: www.ftb.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/469/2021  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : **Mohon Izin Melakukan PraRiset**

Pekanbaru, 20 Januari 2021

Kepada  
Yth. Kepala Sekolah  
SMA Negeri 8 Pekanbaru  
di  
Tempat

*Assalamu 'alaikum warhamatullahi wabarakatuh*

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : WAN MUHAMMAD SYAWALUDDIN  
NIM : 11710314577  
Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2021  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan III  
  
Dr. Drs. Nursalim, M.Pd.  
NIP. 19660410 199303 1 005

UIN SUSKA RIAU




LAMPIRAN 6

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 8 PEKANBARU**  
**AKREDITASI - A**

Jl. Abdul Muis No. 14 Pekanbaru Telp. 0761-23073, 853758, Fax. 0761-23073



NPSN : 10404019 NDS : 301096005004

---

**SURAT IZIN PraRISET**  
 NOMOR : 070/SMAN 8/2021/023

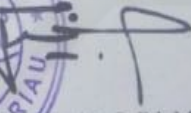
Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Sekolah Menengah Atas ( SMA )  
 Negeri 8 Pekanbaru , dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a	: Wan Muhammad Syawaluddin
N I M	: 11710314577
Semester/Tahun	: VII (Tujuh)/2021
Program Study	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau


Nama tersebut diatas di beri izin melaksanakan PraRiset di SMA Negeri 8 Pekanbaru.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 25 Januari 2021  
 Kepala Sekolah,



Kria Candra, S. Pd, MM  
 NIP. 196503081990 021002







## LAMPIRAN 7

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 581647  
Fax. (0761) 581647 Web www.fk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/1014/2021 Pekanbaru,02 Februari 2021 M  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Kepada  
Yth. Gubernur Riau  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu  
Provinsi Riau  
Di Pekanbaru

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : WAN MUHAMMAD SYAWALUDDIN  
NIM : 11710314577  
Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2021  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi siswa di SMA Negeri 8 Pekanbaru  
Lokasi Penelitian : SMA Negeri 8 Pekanbaru  
Waktu Penelitian : 3 Bulan (02 Februari 2021 s.d 02 Mei 2021)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Rektor  
Dekan  
  
Dr. H. Muhammad Syaifuddin, S.Ag., M.Ag.  
NIP.19740704 199803 1 001

Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau






**LAMPIRAN 8**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.




**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

---

**REKOMENDASI**  
 Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/38280  
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/1014/2021 Tanggal 2 Februari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:


1. Nama	: WAN MUHAMMAD SYAWALUDDIN
2. NIM / KTP	: 117103145770
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SISWA DI SMA NEGERI 8 PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian	: SMA NEGERI 8 PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 2 Februari 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU**

**Tembusan :**  
 Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



## LAMPIRAN 9

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
 JALAN CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. 22552/21553  
 PEKANBARU

Pekanbaru, 05 FEB 2021

Nomor : 071/Disdik/1.3/2021/ 1924 Sifat : Biasa Lampiran : Hal : Izin Riset / Penelitian	Kepada Yth Kepala SMA Negeri 8 Pekanbaru  di- Pekanbaru
---	---

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISSET/38280 Tanggal 02 Februari 2021 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama	: WAN MUHAMMAD SYAWALUDDIN
NIM	: 117103145770
Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang	: S1
Alamat	: PEKANBARU
Judul Penelitian	: PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SISWA DI SMA NEGERI 8 PEKANBARU
Lokasi Penelitian	: SMA NEGERI 8 PEKANBARU

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk dapat memberikan yang bersangkutan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.
2. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
3. Adapun Surat Izin Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

An. KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
 PROVINSI RIAU  
 SEKRETARIS



**Dr. Eng. YUSRI, S.Pd., S.T., M.T.**  
 Pembina Tingkat I  
 NIP. 19661231 199102 1 007

Tembusan:  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

LAMPIRAN 10



KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعاليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
 Alamat : Jl. H. R. Soebrandt Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
 PROPOSAL MAHASISWA

- 1. Jenis yang dibimbing : Proposal
  - a. Seminar usul Penelitian :
  - b. Penulisan Laporan Penelitian :
- 2. Nama Pembimbing : Rini Setyaningsih M.Pd
  - a. NIP : 199103102018012002
- 3. Nama Mahasiswa : Wan Muhammad Syawaluddin
- 4. Nomor Induk Mahasiswa : 11710314577
- 5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	15 Juli 2020	Perbaiki teori dengan ahli lainnya		
2.	16 Juli 2021	Tambahkan analisis penulis berdasarkan pada teori		
3.	22 Juli 2021	Tambahkan referensi		
4.	30 Juli 2021	Judul		
5.	1 Agustus 2020	Revisi penelitian relevan, paragraph awal berbicara latar belakang.		
6.	3 Agustus 2020	ACC Proposal		

Pekanbaru, 18 September 2020  
 Pembimbing,

**Rini Setyaningsih M.Pd**  
 NIP. 199103102018012002

UIN SUSKA RIAU





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMPIRAN 11

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

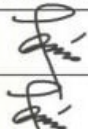
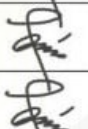
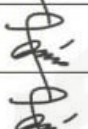
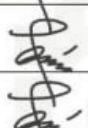


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعاليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
 Alamat : J. H. R. Soebrandas Km. 15 Tampian Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
SKRIPSI MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing : Skripsi
  - a. Seminar usul Penelitian :
  - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Rini Setyaningsih M.Pd
  - a. NIP : 199103102018012002
3. Nama Mahasiswa : Wan Muhammad Syawaluddin
4. Nomor Induk Mahasiswa : 11710314577
5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	5 Januari 2021	Teori para ahli		
2.	6 Februari 2021	Tambahkan analisis penulis berdasarkan pada teori		
3.	17 Februari 2021	Tambahkan referensi		
4.	7 April 2021	Penulisan abstrak		
5.	7 April 2021	Revisi abstrak, paragraph awal berbicara latar belakang, masuk pada isi, metopel dan kesimpulan		
6.	7 April 2021	ACC Skripsi		

Pekanbaru, 07 April 2021  
Pembimbing,



**Rini Setyaningsih M.Pd**  
NIP. 199103102018012002

UIN SUSKA RIAU



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### LAMPIRAN 12

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



## BIOGRAFI PENULIS

Wan Muhammad Syawaluddin akhir di Pekanbaru kelurahan Tuah karya kecamatan tampan Riau. Dia lahir pada tanggal 15 Februari 1998. Ia lahir dari keluarga yang sederhana, dengan ayahnya Wan Zainuddin dan seorang ibu Nur Safrina yang hanyalah seorang ibu rumah tangga. Dia merupakan anak ketiga dari 4 bersaudara dia memiliki seorang kakak perempuan seorang kakak laki-laki dan seorang adik perempuan.

Iya merupakan siswa yang cukup aktif dan berprestasi prestasi yang luar biasa sejak SD sampai dengan SMA. Dalam organisasi ia banyak mengetuai ataupun menjadi bagian penting dalam organisasi seperti ROHIS, OSIS, dan SISPALA. Tidak itu saja, dia juga aktif di organisasi luar sekolahnya. Ia bergabung dengan FPTI Pekanbaru dan juga sering mengikuti dan menjuarai kejuaraan panjat tebing tersebut.

Dalam bidang Akademiknya tak terlalu buruk, ia selalu mendapat posisi 10 besar mulai dari sekolah dasar hingga lulus SMA. Ia selalu mendapatkan nilai Ujian Nasional yang tinggi dalam mata pelajaran bahasa Indonesia, pelajaran yang paling disukainya. Ia aktif dalam organisasi, lomba, dan sering mengikuti kegiatan Seminar, Olimpiade, dan lainnya.

Di lingkungannya ia terkenal humoris, baik, dan sedikit usil. Banyak orang yang tidak mengetahui karakternya, karena di dalam pergaulan dia merupakan orang yang susah ditebak. Namun orang menyukai cara pergaulannya karena cara berbicara dan berpikrinya cukup dewasa namun juga humoris dalam bergaul.

Hanin Dhiya sedang melanjutkan studinya di UIN Suska Riau doa menjadi harapan semoga studinya bisa cepat selesai dengan hasil yang memuaskan jika ingin mengenalnya bisa menyapanya dengan menghubungi melalui via HP. 0823 8495 6302 email : wan.syawal15@gmail.com Instagram: @wanmuhammadsyawaludin. Terima kasih!