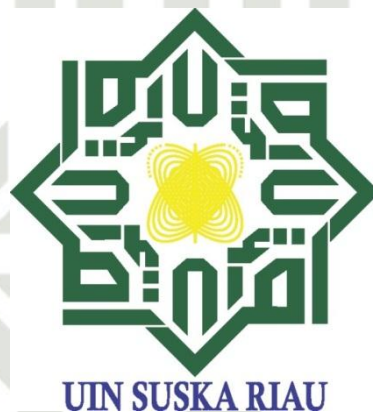


**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN
PRIMA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS
MUHAMMADIYAH 1 PEKANBARU**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



Disusun oleh

AWALUDDINSYAH SIREGAR

NIM. 11713102747

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1443 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 *Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru*, yang ditulis oleh Awaluddinsyah Siregar, NIM. 11713102747 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 07 Rabiul Awal 1442 H
14 Oktober 2021 M

Menyetujui,

Ketua Jurusan

Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag
NIP. 197004041996032001

Pembimbing

Nunu Mahnun, M. Pd
NIP. 197604082001121002

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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul *Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru*, ditulis oleh Awaluddinsyah Siregar, NIM 11713102747 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 2 Desember 2021 M/ 27 Rabiul Akhir 1443 H. skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 27 Rabiul Awal 1443 H
2 Desember 2021 M

Pengesahan
Sidang Munaqasyah

Penguji I



Dr. H. Muhammad Syaifudin, M. Ag.

Penguji II



Dr. Yandri Akhyar, M. Pd.I.

Penguji III



Dr. Sohiro, M. Pd. I.

Penguji IV



Dr. H. Umar Faruq, M. Pd. I.

Dekan
Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M. Ag.

NIP. 19630521 199402 1 001



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Awaluddinsyah Siregar
 NIM : 11713102747
 Tempat Tgl. Lahir : Simpang Tiga, 15 Oktober 1999
 Pendidikan : Tarbiyah & Keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah
 Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Desember 2021
 Yang membuat pernyataan



Awaluddinsyah Siregar
 NIM : 11713102747

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



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.

PENGHARGAAN



Alhamdulillah rabbil 'alamin penulis ucapkan Kehadirat Allah SWT, maha Allah SWT karena izin rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam penulis kirimkan untuk junjungan alam Nabi Muhammad SAW *allhumasholli' alaysayidiina Muhammad wa'alla' allisayidiina Muhammad*. Skripsi ini berjudul "Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru". Merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik moral maupun spiritual dalam menyelesaikan skripsi ini. Teristimewa untuk Ayahanda Sudirman Siregar, Ibunda Rusdiani, adik penulis Muhammad Ikhwan Siregar, Fazar Farhan Siregar, Wardina Amani Siregar dengan sabar mengiringi langkah penulis dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) ini serta memberikan motivasi besar dalam suka duka sampai pada tujuan selesainya skripsi ini.

Kepada Bapak Nunu Mahnun, M.Pd., sebagai pembimbing skripsi penulis, ucapan terima kasih yang tidak terkira penulis sampaikan karena telah memberikan banyak bimbingan dan arahan, sudah meluangkan waktu dan tenaga, dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta telah banyak memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada penulis dalam menghadapi kehidupan.

Pada kesempatan kali ini penulis tidak lupa menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan demi terselesainya skripsi ini, yaitu:

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. Prof. Dr. H. Hairunnas., M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. Hj. Helmiati, M.Ag., sebagai Wakil Rektor I, Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., sebagai Wakil Rektor II dan Edi Erwan, S.Pt., M.Sc.,Ph.D., sebagai Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan
 2. Dr. H. Kadar., M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M.A., sebagai Wakil Dekan I, Dr. Zubaidah Amir MZ, S.Pd., M.Pd., sebagai Wakil Dekan II, Dr. Amirah Diniaty, M.Pd.Kons, Wakil Dekan III beserta seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 3. Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag., sebagai Ketua Prodi dan Dr. Drs. Mudasir, M.Pd., Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Dr. Tohirin, M.Pd., selaku Penasehat Akademik (PA) penulis yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis selama belajar di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
 5. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh civitas akademik yang telah mendidik dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 6. Drs. Saadanur, MM selaku Kepala Sekolah SMA 1 Muhammadiyah Pekanbaru yang telah memabantu penulis dalam melakukan penelitian, Ibu Eva Indrawati, SE. Ak, S.Pd dan Ibu Sri Mulyani , A.md selaku Kepala TAS dan staf TAS yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian untuk memperoleh data serta guru-guru SMA 1 Muhammadiyah Pekanbaru yang turut mendukung, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 7. Keluarga tanpa ikatan resmi selama perjuangan di perantauan IKAMDU RIAU, yang selalu memberikan nasihat, canda, tawa, dorongan, memotivasi saya agar cepat dalam menyelesaikan kuliah, dan yang selalu ada seperti keluarga saya sendiri selama di tanah perantauan.

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.

8. Sahabat-sahabat tercinta dan seperjuangan di perantauan, Alfiah Puspa dewi, Ericha Yunia Putri Daulay, Widha Sari, Renny Helmi Irmawati, Yossi Novita, terima kasih telah menjadi sahabat terbaik bagi penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi untuk wisuda bersama walau akhirnya tidak wisuda bersama serta doa hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan sahabat-sahabat satu tempat tinggal Muhammad Ikhsan, Kamiil Assiddiq, Yoga Apriadi, Rozi Suhendra, Alhadid Muslimin, Pio Rahmat terimakasih telah memberikan semangat kepada penulis setiap harinya, perhatian, kasih sayang, bantuan dan motivasi serta doa hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga AP B Angkatan 2017 tanpa terkecuali, yang telah menjadi keluarga kecil bagi penulis sejak pertama memasuki dunia perkuliahan, yang selalu memberikan motivasi, semangat, canda, tawa, kerja sama dan dukungan moral lainnya selama penulis menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan serta teman-teman BK dan AP angkatan 2017.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semua dukungan dan bantuan untuk kesuksesan penulis.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang diberikan dan selalu membimbing kita menuju jalan yang di ridhoi-Nya. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini memiliki banyak kekurangan, baik dari segi penulisan maupun isinya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang membangun dan memperbaiki kekurangan dari skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi penulis. Aamiin Yaa Robbal Aa'lamiin.

Pekanbaru, Oktober 2021

Penulis,



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

Awaluddinsyah Siregar
NIM. 11713102747

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"Maka Ingatlah kepada-Ku, Aku pun akan ingat kepadamu. Bersyukurlah kepada-Ku dan janganlah kamu ingkar kepada-Ku". (Q.S Al-Baqarah Ayat 152)

Ku persembahkan karya tulis ini untuk orang-orang yang selalu bertanya:
"Kapan Skripsimu selesai?"

Dan terkhusus untuk orang-orang yang sangat aku cintai yaitu kedua orang tuaku tercinta, adik-adikku terkasih. Berkat pengorbanan, motivasi dan kepercayaan dari kalian aku bisa berdiri dengan kaki yang kuat dalam menghadapi kerasnya hidup terutama pahitnya lika-liku dalam mengejar gelar sarjana.

Kepada kedua orang tuaku tercinta

Orangtuaku, kalian mungkin tidak tahu bahwa aku sangat mencintai kalian, karena aku Bukan lah anak yang selalu ada untuk kalian. Aku sering marah pada kalian tanpa alasan. Aku juga sering mengecewakan kalian. Maaf aku untuk itu. Tetapi, percayalah aku benar-benar mencintai kalian. Aku ingin mengatakan bahwa kalian berdua sangat berarti bagiku. Kata-kata saja tidak cukup untuk mengungkapkan rasa terimakasihku pada kalian. Terimakasih telah mencintaiku dan membimbingku. Sejak awal, kalian telah mengajarkanku cinta, kepercayaan, dan rasa hormat, sehingga aku dapat belajar untuk menghadapi diriku dan orang lain. Terimakasih, ayahanda Sudirman Siregar dan ibunda Rusdiani tercinta. Terimakasih atas cinta tak terbatas dan tak bersyarat yang kalian berikan kepadaku, meskipun aku sepertinya tidak pantas mendapatkannya. Terimakasih telah sabar menghadapiku setiap waktu. Terimakasih untuk selalu mencoba menjadikanku orang baik, terimakasih karena tidak lelah terhadap perangaiku.

Aku bertekad tidak akan mengecewakan kalian lagi. Aku akan bekerja keras dan membuat kalian bangga memiliki anak sepertiku yang serba kekurangan. Terimakasih atas segalanya. Kalian benar-benar orang tua terhebat di dunia ini. Aku selamanya bersyukur menjadi putri kalian.

Kepada orangtuaku tercinta

Kepada abang dan adik-adikku tersayang

Kupersembahkan sebuah karya sederhana (skripsi) ini

Aku bangga memiliki orang-orang terbaik dan terhebat seperti kalian

Terimakasih karena telah memberi motivasi dan dukungan kepadaku
-Awaluddinsyah Siregar-

ABSTRAK

Awaluddinsyah Siregar, (2021): Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru

Penelitian ini mengkaji tentang Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru, Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi manajemen pelayanan prima dalam memenuhi kebutuhan pelanggan internal di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru. Subjek penelitian ini Kepala sekolah dan Kepala Tata Usaha dalam Implementasi Manajemen Pelayanan Prima. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pendekatan metode kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan Prima di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru sudah cukup baik, pihak sekolah memulai strategi dengan membangun budaya pelayanan prima di sekolah dalam rangka mengutamakan memberikan pelayanan yang baik, pelayanan tersebut diberikan baik kepada guru dan siswa juga orang tua murid maupun tamu yang punya kepentingan dengan sekolah. Pihak sekolah juga memiliki standar dan juga menyusun standar pelayanan prima sesuai dengan SOP yang ada dalam rangka agar tidak adanya terjadi kekeliruan setiap pengambilan keputusan. Pihak sekolah juga memenuhi kelengkapan fasilitas dalam rangka mendukung berlangsungnya pelaksanaan pelayanan prima agar terciptanya iklim organisasi yang baik. Pihak sekolah mengelola SDM pelayanan prima dengan meningkatkan kualitas pegawai seperti memberikan pendidikan dan pelatihan, serta pihak sekolah juga memberikan motivasi atau dorongan dengan cara memberikan *reward and punishment* kepada pegawai berguna untuk menciptakan iklim organisasi yang bergairah. Pihak sekolah melakukan kegiatan perbaikan terus menerus dengan mengadakan rapat laporan evaluasi tentang pelayanan prima berguna untuk mengambil keputusan serta menciptakan hal baru dalam pelayanan prima kedepannya.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan Prima.



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

Awaluddinsyah Siregar, (2021): The Implementation of Excellent Services Management at Senior High School of Muhammadiyah 1 Pekanbaru

This research aimed at knowing the implementation of excellent services management at Senior High School of Muhammadiyah 1 Pekanbaru. The subjects of this research were the principal and the head of school administration in implementing excellent services management. This research used descriptive qualitative approach method. Observation, interview, and documentation techniques were used for collecting the data. The findings of this research showed that the excellent services management at Senior High School of Muhammadiyah 1 Pekanbaru has been good enough. The school started the strategy by building an excellent services culture in schools, in order to prioritize providing good services, these services were provided to teachers, students and also to parents and guests having interest to school. The school has also standards and prepares excellent services standards based on SOP, it was done to avoid mistakes in making every decision. The school also prepared the completeness of facilities to support the ongoing implementation of excellent services in order to create a good organizational climate. The school managed the excellent services of human resources by improving the quality of employees such as providing education and training. The school also provided to motivate or encourage by giving rewards and punishments to employees to create a passionate organizational climate. The school carried out continuous improvement activities by holding an evaluation report meeting about excellent services which were useful for making decisions and creating new things in future excellent services.

Keywords: Management, Excellent Services

UIN SUSKA RIAU

ملخص

أول الدين شاه سيرغار، (٢٠٢١): تنفيذ إدارة الخدمة الممتازة في مدرسة محمدية الثانوية ١ بكنبارو

يبحث هذا البحث حول تنفيذ إدارة الخدمة الممتازة في مدرسة محمدية الثانوية ١ بكنبارو، سؤال البحث هو كيف يتم تنفيذ إدارة الخدمة الممتازة في مدرسة محمدية الثانوية ١ بكنبارو. وغرضه معرفة تنفيذ إدارة الخدمة الممتازة في كفاية حاجات العملاء الداخليين في مدرسة محمدية الثانوية ١ بكنبارو. أفراد هذا البحث مدير المدرسة ورئيس الإدارة في تنفيذ إدارة الخدمة الممتازة. في هذا البحث، استخدم الباحث المدخل بالطريقة الكيفية الوصفية بطريقة جمع البيانات المستخدمة وهي الملاحظة والمقابلة والتوثيق. تشير نتائج هذا البحث إلى أن إدارة الخدمة الممتازة في مدرسة محمدية الثانوية ١ بكنبارو كانت جيدة، وتبدأ المدرسة استراتيجية من خلال بناء ثقافة الخدمة الممتازة في المدرسة من أجل إعطاء الأولوية لتقديم خدمة جيدة، يتم تقديم الخدمة لكل من المعلمين والتلاميذ وكذلك أولياء الأمور والضيوف الذين لديهم اهتمام بالمدرسة. وتمتلك المدرسة أيضاً معايير وتقوم أيضاً بإعداد معايير خدمة ممتازة وفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة الحالية لتجنب الأخطاء في كل عملية صنع قرار. تحقق المدرسة أيضاً اكتمال المرافق من أجل دعم تنفيذ الخدمة الممتازة من أجل خلق مناخ تنظيمي جيد. تدير المدرسة الموارد البشرية للخدمة الممتازة من خلال تحسين جودة الموظفين كمثال توفير التعليم والتدريب، كما توفر المدرسة الدافع أو التشجيع من خلال منح المكافآت والعقوبات للموظفين لخلق مناخ تنظيمي شغوف. تنفذ المدرسة أنشطة التحسين المستمر من خلال عقد اجتماع تقرير التقييم. المدرسة التي تكون مفيدة لاتخاذ القرارات وخلق أشياء جديدة في خدمة



الكلمات الأساسية : الإدارة، خدمة ممتازة

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

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PENGHARGAAN	iii
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Memilih Judul	6
C. Penegasan Istilah	7
D. Permasalahan.....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Defenisi Manajemen	11
B. Defenisi Pelayanan Prima	13
C. Manajemen Pelayanan Prima	19
D. Penelitian Relevan.....	25
E. Preposisi	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	29
B. Subjek dan Objek Penelitian	30
C. Lokasi Penelitian	30
D. Informan Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Analisis Data	33

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 IV

G. Triangulasi Data	34
---------------------------	----

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian	61
C. Analisis Data	80
D. Pembahasan	85

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

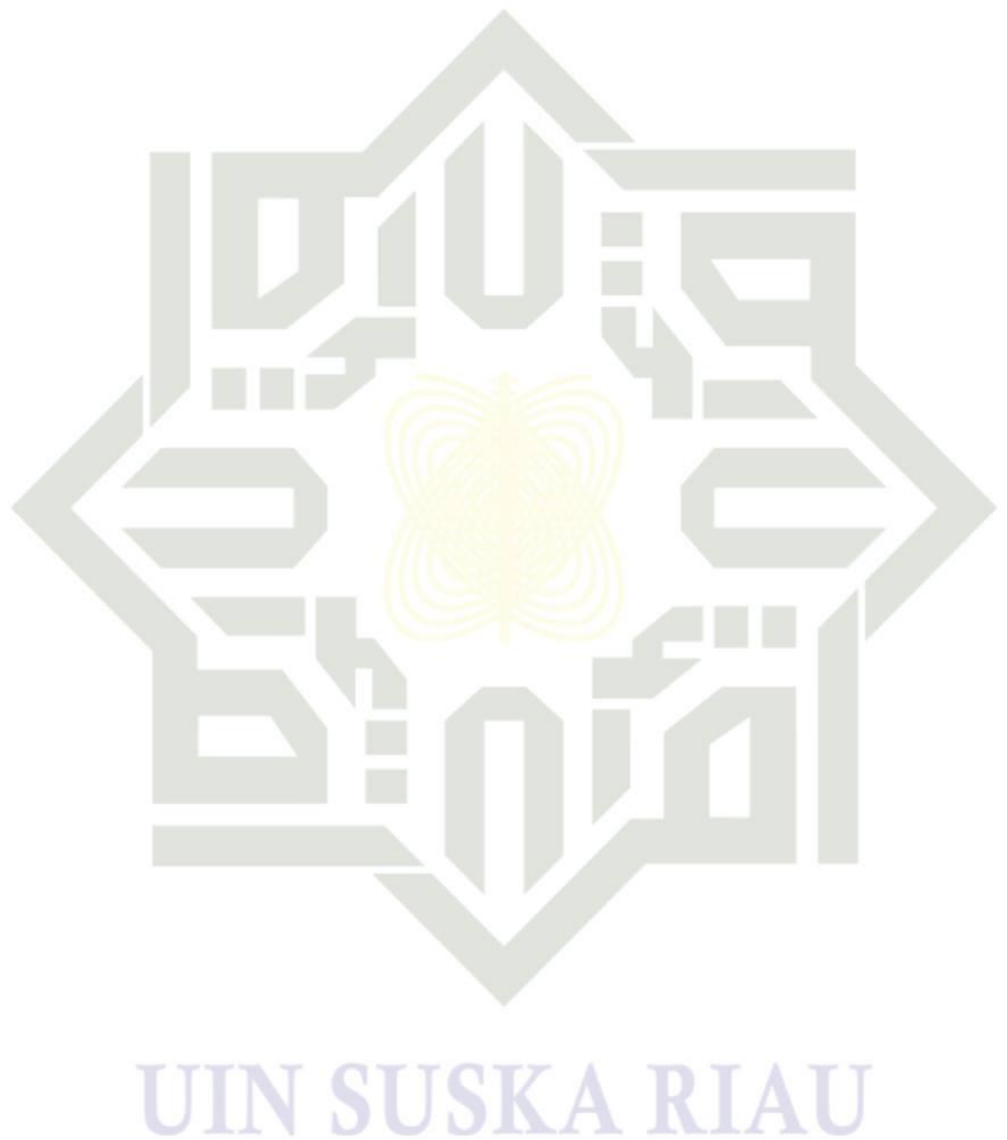
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 TABEL

Tabel 4.1	Profil SMA MUTU (Muhammadiyah 1) Pekanbaru.....	37
Tabel 4.2	Sasaran SMA MUTU (Muhammadiyah 1) Pekanbaru	44
Tabel 4.3	Pimpinan SMA MUTU (Muhammadiyah 1) Pekanbaru	46
Tabel 4.4	Tenaga Pengajar dan Karyawan di SMA Muhammadiyah 1Pekanbaru	46
Tabel 4.5	Keadaan Siswa Kelas X, XI, XII.....	49
Tabel 4.6	Keadaan Siswa Kelas X, XI, XII IPA	49
Tabel 4.7	Keadaan Siswa Kelas X, XI, XII IPS	49
Tabel 4.8	Sarana Dan Prasarana SMA MUTU (Muhammadiyah 1)Pekanbaru.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Sekolah.....	45
----------------------------------------------	----



- 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 LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Transkrip Wawancara
Lampiran 3	Pedoman Observasi
Lampiran 4	Transkrip Hasil Observasi
Lampiran 5	Lembar Disposisi
Lampiran 6	Surat SK Pembimbing Skripsi
Lampiran 7	Surat Izin Melakukan Prariset
Lampiran 8	Surat Balasan Izin Melakukan Prariset
Lampiran 9	Cover Acc Seminar Proposal
Lampiran 10	Pengesahan Perbaikan Seminar Proposal
Lampiran 11	Surat Izin Melakukan Riset
Lampiran 12	Surat Rekomendasi Penelitian
Lampiran 13	Surat Balasan Izin Melakukan Riset
Lampiran 14	Cover Acc Seminar Munasqyah
Lampiran 15	Blanko Kegiatan Bimbingan skripsi
Lampiran 16	Dokumentasi

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

Pendidikan menjadi salah satu kebutuhan manusia dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk mencapai tingkat kehidupan yang maju dan sejahtera. Tujuan pendidikan merupakan salah satu kegiatan mengembangkan potensi dan mencerdaskan serta meningkatkan kualitas setiap manusia dalam kehidupan. Di dalam UU No.20 tahun 2003 pasal 1 ayat 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional di jelaskan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang dimiliki dirinya, masyarakat dan negara.¹ Pendidikan juga merupakan salah satu upaya dalam meningkat, menciptakan dan meghasilkan anak bangsa yang bermutu.

Salah satu hal yang cukup penting yang perlu untuk diperhatikan dalam mengelola lembaga pendidikan ialah dengan memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan sekolah, hal ini senada dengan apa yang di sampaikan oleh Sri Minarti dalam buku karangan Lukman dan Mukhtar, yang mengatakan bahwa salah satu indikator yang terlibat dalam sebuah lembaga

¹ Undang-undang Republik Indonesia no.20 tahun 20013 tentang *Sistem Pendidikan Nasional* Pasal 1 ayat 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

atau instansi ialah Kemampuan pelayanan (*serviceability*) merupakan karakteristik sebuah lembaga yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.²

Sekolah merupakan instansi pendidikan yang berintegritas antara komponen yang satu dengan yang lain. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam instansi pendidikan, di sekolah adalah Tenaga Administrasi Sekolah (TAS). Peran dari tenaga administrasi sekolah sangatlah penting dalam mendukung kesuksesan dan kelancaran tata administrasi sekolah terutama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Pelayanan yang di berikan tenaga adminsitrase sekolah membutuhkan sumber daya manusia dengan keahlian dan kemampuan yang cukup dalam bidang administrasi.

Pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah wajib dipenuhi agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh komponen lain di jenjang pendidikan dasar dan menengah itu dalam melayani fungsi pembelajaran dan dalam rangka akuntabilitas terhadap masyarakat, sekaligus dalam mendukung penciptaan pemerintahan yang baik (*good governance*), yang satu di antara prinsip yang harus dipenuhi adalah prinsip efisiensi, keefektifan (*effectiveness*), dan kualitas pelayanan.

Standar kompetensi tenaga administrasi sekolah/madrasah meliputi: kepribadian, sosial, teknis, manajerial khusus untuk kepala tenaga administrasi

² Lukman Hakim, Mukhtar, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, (Jambi: Timur Laut Akademi, Desember 2018), hlm 70

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

sekolah/madrasah (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah).³

Dalam memberikan pelayanan yang baik salah satu dari empat standar kompetensi yang harus di miliki seorang tenaga administrasi merupakan kompetensi sosial, yang di tuntutan kepada tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan prima. Pelayanan dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan/konsumen sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan pelanggan mendapatkan pelayanan yang ramah tamah, dengan cepat, tepat, serta kemudahan dalam layanan administrasi sekolah.

Dalam mewujudkan pelayanan prima yang baik dan benar maka proses pelayanan membutuhkan manajemen serta sumber daya dalam mengelola administrasi sekolah yang cukup berkompeten, agar semua kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi, dengan adanya layanan prima yang berpengaruh dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sebelum melaksanakan pelayanan seorang tenaga administrasi harus melakukan manajemen agar pelaksanaan pelayanan prima berjalan dengan baik, maka dari itu Sekolah harus melakukan manajemen dengan baik dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan juga peng evaluasiian dalam pelaksanaan pelayanan prima.

³ Permendiknas no.24 tahun 2008 tentang *standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*

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.

Dengan demikian, adanya partisipasi aktif manajemen dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus, pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab yang spesifik terhadap kualitas. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelayanan terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari tingkat layanan yang diterima maka pelanggan tidak puas. Sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterimanya maka pelanggan akan puas.

Dari berbagai macam uraian di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan prima merupakan hal yang cukup penting dalam sebuah lembaga atau instansi. Namun, sangat disayangkan yang peneliti temukan di lapangan ternyata masih banyak sekolah yang belum memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sekolah, seperti yang di lansir oleh suara.com menyatakan ada berbagai macam potret buram pelayanan publik di indonesia salah satunya masih ada instansi-instansi pemberi pelayanan yang belum menggunakan sarana dan prasarana yang layak dan sesuai perkembangan zaman, hal ini juga menjadi penyebab berkurangnya efektifitas dan efisiensi pelayanan publik. Sejalan dengan hal ini bapak Ahmad Ahlan Saragih selaku sorang anggota Ombudsman menyampaikan bahwa tingkat kualitas pelayanan public semakin rendah, mekanisme penerimaan keluhan masyarakat juga belum dibuat secara sistematis.⁴

⁴ <https://yoursay.suara.com/news/2020/03/21/095345/potret-buram-pelayanan-publik-di-indonesia> Di akses pada tanggal 21 maret 2020

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

Adapun yang menjadi salah satu faktor penyebabnya ialah, kurang maksimalnya dalam pelaksanaan manajemen pelayanan prima. Seperti halnya membangun dan meningkatkan kompetensi dan budaya pelayanan prima di Tenaga Administrasi Sekolah (TAS), sesuai yang dikatakan Atep Adya Brata dalam karangan bukunya yang berjudul dasar-dasar pelayanan prima mengatakan ada satu hal yang patut di perhatikan oleh segenap pelaku bisnis dan karyawan perusahaan, yaitu keharusan membudayakan pelayanan prima secara internal adalah kunci sukses untuk mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal. Disebutkan sebagai keharusan karena bila pelayanan prima di lingkungan berhasil baik, maka akan dapat dijadikan sebagai tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima bagi lingkungan eksternal.⁵ kemudian masih belum terpenuhinya sumber daya dan kelengkapan sarana dan prasarana dalam mendukung lancarnya pelaksanaan manajemen pelayanan prima.

Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru salah satu lembaga pendidikan yang sudah berupaya dalam pelaksanaan pelayanan prima, namun belum optimal dalam pelaksanaan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, terutama kebutuhan pelanggan internal.

Dari Pemaparan diatas dapat dikatakan Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru sudah berupaya dalam pelaksanaan manajemen pelayanan prima, namun belum optimal dalam pelaksanaan manajemen pelayanan prima. Hal tersebut penulis temukan gejala-gejala sebagai berikut:

⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Pt. Alex Media Komputindo, 2003), Hlm. 33

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

1. Kurang memadai kebutuhan sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan prima.
2. Kurang terpenuhinya kelengkapan sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan prima.

Jadi, berangkat dari pernyataan ini dengan adanya manajemen dan pemenuhan sumber daya yang berpengaruh dalam pelayanan prima agar berjalan dengan baik, perlu dilakukan kajian yang lebih lanjut dan mendalam terhadap manajemen pelayanan prima, tujuannya untuk mengetahui penerapan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan prima, serta menjadi tinjauan bagi sekolah-sekolah lain agar terus meningkatkan mutu sekolah dengan memberikan pelayanan yang baik. Terdorong dari masalah di atas penulis mencoba untuk menyusun sebuah tulisan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS MUHAMMADIYAH 1 PEKANBARU”**

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan peneliti memilih judul diatas adalah sebagai berikut:

1. Permasalahan yang dikaji dalam judul di atas sesuai dengan bidang ilmu di jurusan manajemen pendidikan Islam yang berkaitan manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.
2. Judul diangkat sesuai dengan masalah dan gejala-gejala yang ditemukan oleh penulis.
3. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul diatas mampu untuk diteliti oleh penulis.

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. Permasalahan yang akan dikaji sangat menarik untuk diteliti.

C. Penegasan Istilah

1. Manajemen Pelayanan Prima

Manajemen pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan sebuah organisasi tercapai.⁶ Oleh karena itu, kajian proses manajemen pelayanan prima meliputi perencanaan, yang meliputi analisis kebutuhan dan penyusunan program pelayanan prima, pengorganisasian berupa pembagian tugas untuk melaksanakan layanan prima, pergerakan meliputi pengaturan pelaksanaan pelayanan prima, serta pengawasan meliputi pemantauan dan penilaian kinerja pelayanan prima di suatu instansi atau perusahaan.⁷

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan gejala-gejala di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

- a. Implementasi Manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

⁶ Rubyah Hutomo, *Upaya Memenangkan Hati Pelanggan Melalui Manajemen Pelayanan Prima*, (GEMAWISATA, Vol. 10 NO.1, November, 2012) hlm. 19

⁷ Wildan dan Bambang, *Manajemen dan Etika Perkantoran*, (Bandung: PT. REMAJA ROJADAKARYA, Oktober 2018), hlm. 240

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. Pemenuhan sumber daya Manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.
- c. Kelengkapan sarana dan prasarana Manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

2. Batasan Masalah

Terkait akan banyaknya permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, maka penulis memberikan batasan-batasan masalah. Hal ini bertujuan agar pembahasan dapat mengenai sasaran dan tidak mengambang dalam segi pemahaman. Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yakni hanya kepada implementasi pelayanan prima dalam pelayanan internal di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

3. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan langkah paling penting dalam penelitian ilmiah. Perumusan masalah yang berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas untuk mengatasi kegagalan dalam pelaksanaan penelitian, yakni :

- a. Bagaimana Budaya Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru ?
- b. Bagaimana implementasi Manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah di kemukakan serta melalui serangkaian kerja dan prosedur analisis yang direncanakan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

- Budaya pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.
- Implementasi Manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dalam berbagai aspek yaitu sebagai berikut :

- Bagi penulis, yaitu sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, mengembangkan wawasan keilmuan dan berfikir penulis serta mengembangkan dan berusaha mengaplikasikan teori-teori yang penulis peroleh di bangku kuliah.
- Sebagai informasi bagi Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau./
- Bagi sekolah sebagai masukan untuk memberikan informasi dan masukkan bagi sekolah tersebut untuk evaluasi perbaikan terus menerus kedepannya.

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.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

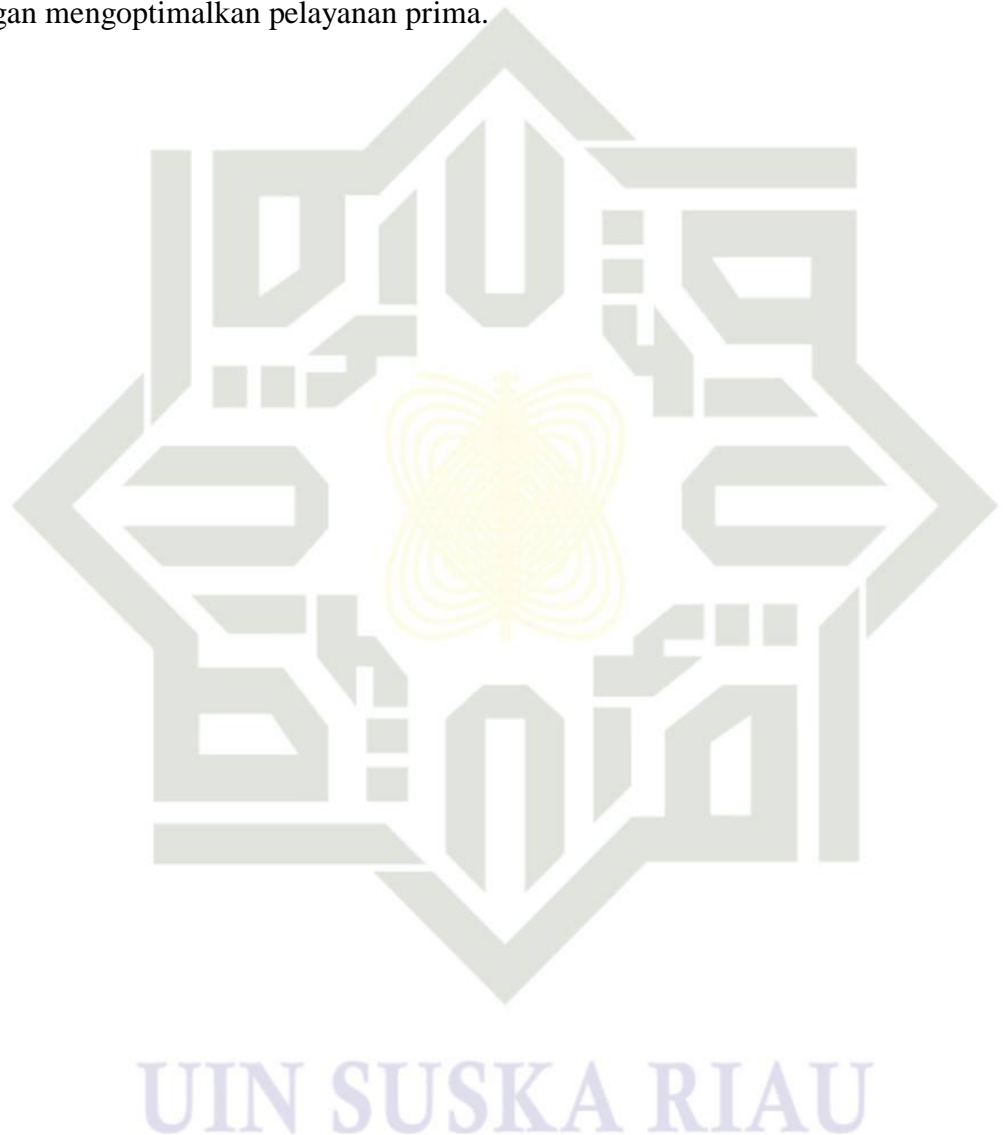
- e. Bagi tenaga administrasi sebagai masukan dalam Manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.
- f. Bagi sekolah lain sebagai rujukan dalam meningkatkan mutu sekolah dengan mengoptimalkan pelayanan prima.

© 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.



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. Defenisi Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin, yang berasalkan dari kata manus yang artinya tangan dan agree yang artinya melakukan. Kata-kata itu kemudian digabungkan menjadi kata manager yang artinya manangani. Kata Managere kemudian di terjemahkan kedalam bahasa inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda), dan *manager* untuk orang yang melakukannya. Dalam bahasa Indoesia diterjemahkan menjadi manajemen (pengelolaan).⁸

Secara etimologi manajemen berarti ketatalaksanaan dan tata pimpinan, bisa juga manajemen berarti kepemimpinan suatu kelompok dalm mencapai suatu tujuan, sedangkan secara terminologis sebuah ilmu atau seni dalam memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber daya lainnya dalam mencapai suatu tujuan organisasi.⁹

Secara ilmiah manajemen dapat diartikan sebuah proses dalam menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya agar efektif, efesien dan produktif dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Sehingga secara sederhana manajemen dapat diartikan suatu usaha perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan mengkordinir serta mengawasi suatu

⁸ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hlm. 5

⁹ Muhammad thoha, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Surabaya: Pustaka Raja, April 2016), hlm. 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.

kegiatan dalam sebuah organisasi agar mencapai tujuan yang efektif dan efisien serta produktif.¹⁰

Menurut Ketua Dewan Penasihat Majelis Ulama Indonesia ,Prof KH Ali Yafie dalam jurnal penelitian Zainarti, menyatakan dalam islam manajemen di pandang sebagai perwujudan amal oleh yang harus bertitik tolak dari niat baik. Niat baik tersebut akan memunculkan motivasi aktivias untuk mencapai hasil yang bagus demi kesejahteraan bersama.¹¹ Manajemen secara pandangan islam dapat diartikan dengan menggunakan kata *al-tadbir* (pengaturan). kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur),¹² yang terdapat banyak dalam Al-Qur'an seperti firman Allah SWT :

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ
أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥٠﴾

Artinya : *Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu (As-Sajdah : 5).*¹³

Adapun menurut beberapa ahli memberikan pernyataan seputar definisi manajemen. Menurut Terry, menyatakan Manajemen ialah proses mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, seperti material, uang, metode dan pasar untuk mencapai tujuan

¹⁰ Muwahid shulhan dan Shoim, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2013), hlm. 7

¹¹ Zaniarti, *Manajemen Islami Perspektif Al-Qur'an*, (Jurnal Iqra, Vol. 8 No. 1, Mei 2014) hlm. 49

¹² Abdul Ghofar, *Manajemen Dalam Islam*, (Islamic Academia, 2016), hlm. 38

¹³ Al-Qur'an

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.

organisasi.¹⁴ Sedangkan Menurut Robbins, menyatakan bahwa manajemen adalah proses mengkoordinasi dan mengintegritaskan kegiatan kerja agar di selesaikan secara efektif dan efesien melalui orang lain.¹⁵

Dari berbagai pendapat ahli tersebut, maka dapat di simpulkan bahwa manajemen memiliki arti sebagai proses suatu kegiatan yang melibatkan sejumlah orang untuk mencapai tujuan tertentu agar tercapai dengan efektif dan efesien. Dalam manajemen tergantung beberapa unsur :

- a. Kegiatan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan kontrol.
- b. Sekelompok orang yang berkerjasama baik dalam organisasi dan di luar organisasi.
- c. Tujuan pencapaian sesuai sasaran yang di targetkan.
- d. Efektif dan efesien mempunyai maksud, bahwa efektif adalah kuantitas hasil yang di harapkan, sedangkan efesien adalah sesuatu yang di keluarkan dalam rangka pencapaian tujuan. Bisa berupa biaya, barang, waktu, sehingga semangkin sedikit biaya yang di keluarkan maka semangkin efesien.¹⁶

B. Defenisi Pelayanan Prima

Istilah pelayanan berasal dari kata “layanan” yang dapat di pahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang di perlukan oleh orang lain untuk aktivitas melayani. Secara istilah menurut

¹⁴ Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'I, *Dasar-dasar Manajemen*, (Medan: Perdana Publishing, Agustus 2016), hlm. 14

¹⁵ Siti Farikhah dan Wahyudhiana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), hlm. 3

¹⁶ Siti Farikhah dan Wahyudhiana, *ibid*, hlm. 3

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.

Simanjuntak dikutip dari jurnal karangan Nurul Yaqien menyatakan pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen.¹⁷

Sedangkan prima memiliki arti kepuasan pelanggan yaitu dengan mengutamakan memberikan pelayanan dengan akses yang mudah dan cepat serta memahami apa kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima dapat diterjemahkan istilah *service excellent* yang bermaksud secara harfiah memberikan pelayanan yang terbaik dan sangat baik. Menurut Norman menyatakan suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan di sebut dengan pelayanan prima.¹⁸

Adapun seorang ahli mengemukakan pengertian pelayanan prima antara lain, Olivier menyatakan dalam karangan Doni, pelayanan prima adalah sebuah harapan akan pemenuhan kepuasan yang sangat tinggi dari pelanggan serta kinerja terbaik yang diberikan atau ditampilkan oleh organisasi.¹⁹

Dengan demikian pelayanan prima merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah organisasi atau lembaga pendidikan dengan kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan

¹⁷ Nurul Yaqien, *Urgensi Pelayanan Prima Salam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga*, (J-MPI Vol. 2, No.1 2017), hlm. 14

¹⁸ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan*, (Gorontalo: Ideas Publishing, Mei 2018), hlm. 13

¹⁹ Donni Juni Priansa, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2017), hlm. 55

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.

kepuasannya, agar para pelanggan selalu loyal kepada lembaga atau organisasi.

Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Tujuan pelayanan prima agar tetap menjaga dan merawat agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Dan juga tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang di tawarkan.

Hakikat pelayanan prima organisasi publik adalah memberikan pelayanan yang dianggap terbaik sesuai dengan standar yang ditentukan atau melebihi standar pelayanan yang ditentukan oleh organisasi publik. Goetsch dan Davis menyatakan dalam karangan Doni, kualitas pelayanan sebagai sesuatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/produk, dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Aspek-aspek pelayanan prima terdiri dari visi, misi dan motto yang ada di suatu lembaga mencerminkan arah dan tujuan yang hendak dicapai untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas.²⁰

Tujuan pelayanan prima mesti dipahami dengan baik. Tujuan dari suatu pelayanan prima pada umumnya adalah memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun sehingga terciptanya rasa loyalitas terhadap

²⁰Laila Rizka Cahyati, *Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan*, (JMSIP, Vol. 2, No. 1, November 2017) hlm. 68

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.

lembaga atau organisasi yang memberikan pelayanan. Terkait dengan hal tersebut maka sejumlah ciri terkait dengan pelayanan prima adalah sebagai berikut:²¹

a. Efektif.

Pelayanan yang diberikan organisasi harus efektif, artinya lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang telah menjadi tujuan dan sasaran organisasi.

b. Efisiensi.

Yang di maksud dengan efisien berkenaan dengan yaitu :

- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
- 2) Di cegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

c. Sederhana.

Prosedur maupun tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah di laksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

²¹ Donni Juni Priansa, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2017),

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.

d. Kejelasan dan Kepastian.

Mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai :

- 1) Prosedur atau cara pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- 3) Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- 4) Rincian biaya atau tariff pelayanan dan tata cara pembayarannya
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

e. Keterbukaan.

Mengandung arti prosedur maupun tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

f. Ketepatan waktu.

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

g. Responsif.

Pelayanan yang diberikan bersifat responsive, artinya cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi public yang dilayani.

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.

h. Adaptif.

Pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan tuntutan keinginan serta aspirasi publik yang di layani dengan senantiasa bersifat dinamis.

Pelanggan adalah setiap orang, unit atau pihak dengan siapa kita berinteraksi, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyediaan produk. Dalam pelayanan prima terdapat ada dua jenis pelanggan yang harus di penuhi kebutuhannya yaitu, pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah orang-orang dalam organisasi yang pelayannya tergantung pada apa yang disediakan oleh sebuah lembaga atau organisasi.

Pelanggan eksternal adalah orang-orang dari luar organisasi yang menerima pelayanan atau menerima produk atau jasa yang di berikan oleh sebuah lembaga atau organisasi. keterkaitan antara pelayanan yang di berikan kepada pelanggan internal dan eksternal sangat berpengaruh. Bila karyawan sebagai pelanggan internal tidak puas maka kesalahan yang dibuat akan berambah, kualitas produk menurun dan biaya industry meningkat. Jika suatu proses produksi telah menyimpang sejak awal, berapa banyak biaya yang harus ditambahkan untuk perbaikan atau penggantian produk atau jasa.

Tapi jika sejak awal produktivitas dan loyalitas karyawan tinggi maka nilai pelayanan yang akan di berikan kepada eksternal pun akan tinggi sehingga akan mengakibatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan eksternal yang akan mengindikasikan pertumbuhan pendapatan serta profitabilitas serta meningkatkan marketing sebuah lembaga atau organisasi.

C. Manajemen Pelayanan Prima

Manajemen pelayanan prima merupakan kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan organisasi tercapai.²² Oleh karena itu, kajian proses manajemen pelayanan prima meliputi perencanaan, yang meliputi analisis kebutuhan dan penyusunan program pelayanan prima, pengorganisasian, berupa pembagian tugas untuk melaksanakan layanan prima, penggerakan, meliputi pengaturan pelaksanaan layanan prima serta pengawasan, meliputi pemantuan dan penilaian kinerja layanan prima di suatu instansi atau perusahaan.²³

Ada lima hal pokok dalam merancang sebelum pemberian pelayanan prima, yaitu²⁴ :

1. Regulasi layanan (*Service Regulation*)

Organisasi apa pun harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup system, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk atau jasa suatu lembaga.

Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan

²² Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020), hlm. 16

²³ Wildan dan Bambang, *Manajemen dan Etika Perkantoran*, (Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA, Oktober 2018), hlm. 240

²⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020), hlm. 146

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.

pelayanan. Setiap keputusan-keputusan yang di ambil oleh pegawai semua tertuang dalam standar pelayanan, standar itu disebut dengan SOP (*Standar operating Procedures*) berguna untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.

Senada dengan penelitian Abdussamad dalam jurnal penelitian Tri Yuliani dan Muhammad Kristiawan menyatakan perlu standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur, jangka waktu, dan kalau perlu biaya yang jelas guna mendorong terciptanya lembaga pelayanan yang teratur dengan membangun system standarisasi pelayanan mulai dari input, sampai dengan output pelayanan. Instalasi pelayanan harus mempunyai standar pelayanan yang di pergunakan sebagai tolak ukur/pedoman dalam hal penyelenggaraan pelayanan.²⁵

2. Fasilitas-fasilitas layanan (*Service Facilities*)

Melengkapi kelengkapan fasilitas utama atau pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, *tools*, alat bantu, *product knowledge*, mesin, peralatan, teknologi, WC, ruang, gedung, dan sebagainya.

3. Peranan tim pengarah (*Advisory Team*)

Tim pengarah adalah penanggung jawab tertinggi manajemen, pimpinan, dapat dari seorang Public Relation, atau Manajer Operasional, yang memiliki peranan dalam manajemen pelayanan prima di antaranya sebagai berikut :

²⁵ Tri Yuliani dan Muhammad Kristawan, *Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah*, (JMKSP, Vol. 1, No. 2, Juli-Desember 2016) hlm. 127

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.

- a. Membuat perencanaan dan persiapan yang teratur mengenai system pelayanan, tata cara kerja pelayanan, prosedur pelayanan dalam usaha untuk mewujudkan atau mencapai tujuan-tujuan yang telah di tentukan. Ada dua objek perencanaan yaitu objek fisik dan objek non fisik.
- b. Monitoring/supervise atau pengawasan dengan tujuan agar manajemen pelayanan prima apa sudah sesuai degan tujuan dan sesuai dengan peta perencanaan yang telah disusun dan ditetapkan, dan juga menjadi pantauan bila dilakukan perubahan strategi di lapangan bila diperlukan dan darurat.
- c. Memberikan motivasi dan dorongan serta mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi peningkatan kualitas pegawai, memperhatikan kesejahteraan pegawai serta pengawasan dan pengendalian sistem.
- d. Menjadi contoh dan teladan dalam sikap kepercayaan, kejujuran, komitmen dan integritas (*Trust, Comitment, dan Integrity*).
- e. Meningkatkan pengetahuan, wawasan, pergaulan, perbandingan dan kompetensi dengan mengikuti berbagai *networking* dan tergabung dalam asosiasi/ikatan.
- f. Melaksanakan konsep PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) sebagai siklus manajemen mutu dalam merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengamati, mengobservasi, mengidentifikasi, menasehati, menyeldiki, menafsirkan dan menilai.
- g. Memecahkan masalah dan memperoleh tatanan yang bersifat oprasional.

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.

- h. Memberikan saran-saran yang bersidat usul, pemecahan masalah, pengarahannya masalah dan kesi mpulan terhadap permasalahan yang terjadi, system yang sedang berjalan maupun kepada petugas layanan atau pegawai lainnya.
 - i. Memberikan kepercayaan penuh dan keyakinan kepada pegawai yang bertugas dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, apabila mereka melakukan kesalahan, pegawai juga harus diberi kesempatan untuk menyelesaikan permasalahannya sendiri.
 - j. Berperan menajadi *ghost shopping* (Pelanggan Bayangan)
 - k. Melakukan analisa pelamggan yang beralih dapat mengintruksikan untuk menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya.
4. Mudah-Murah-Cepat-Manfaat (Simple-Cheap-Fast-Benefit)
- a. Mudah (*Simple*)

Kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efesien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.
 - b. Murah (*Cheap*)

Hemat waktu dan tenaga, murah harga dengan kualitas dan manfaat yang baik.

c. Cepat (*Fast*)

Kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam sebuah organisasi misalnya pelanggan tidak sampai menunggu lama dalam menerima kebutuhannya

d. Budaya Pemberian Pelayanan.

- a. *Self awrness*: Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
- b. *Anthusiasm*: Memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah
- c. *Reform*: Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu
- d. *Value*: Pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah.
- e. *Impressive*: Pelayanan harus menarik, berkesan, namun tidak berlebihan.
- f. *Care*: Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal.
- g. *Evaluation*: Pelayanan yang telah diberikan harus selalu di evaluasi secara rutin.

Dalam pelayanan prima ada dua pelanggan yang harus terpenuhi kebutuhannya yaitu pelanggan internal dan eksternal, sebelum melakukan interaksi dengan pelanggan eksternal tentu saja harus mempersiapkan secara matang dalam memberikan pelayanan, seperti memiliki pedoman serta membangun budaya pelayanan prima, kemudian menganalisis kebutuhan dalam pelaksanaan prima dan sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan prima, serta sarana dan prasarana dalam mendukung

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 mengemukakan 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.

pelaksanaan pelayanan prima bertujuan agar pelaksanaan pelayanan prima berjalan baik dan benar.

Jadi, Karena puncak layanan akan dirasakan langsung oleh pelanggan pada saat mereka melakukan kontak langsung dengan penyedia layanan maka pembahasan pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan konsep akan lebih banyak di arahkan kepada tindakan pelayanan bagi pelanggan internal yang menunjang terlaksananya pemberian layanan kepada pelanggan eksternal dan tindakan pelayanan dari pegawai perusahaan kepada pelanggan eksternal, antara lain²⁶ :

- a. Tindakan pelayanan bagi pelanggan internal
 - 1) Melakukan penelitian kebutuhan pegawai.

Kebutuhan para pegawai yang menunjang kelancaran kerja perlu di perhatikan sebaik-baiknya. Untuk mengetahui berbagai kebutuhan pegawai tersebut, baik yang berkaitan dengan berbagai fasilitas untuk pekerjaannya maupun fasilitas lain di luar kerjanya dapat dilakukan dengan melakukan penelitian secara langsung.

- 2) Memberikan konsultasi kerja bagi pegawai.

Penyelesaian suatu pekerjaan bukan hanya tanggung jawab pegawai dan juga hanya tanggung jawab pimpinan. Penyelesaian pekerjaan merupakan tanggung jawab bersama. Pimpinan harus dapat memberikan motivasi yang dapat mendorong kreativitas dan gairah kerja para pegawai.

²⁶ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Pt. Alex Media Komputindo, 2003), Hlm

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) Memberikan fasilitas yang dibutuhkan pegawai.

Fasilitas yang dibutuhkan oleh para pegawai diberikan sesuai prioritas berdasarkan daftar kebutuhan pegawai yang telah dibuat sesuai dengan hasil analisis.

- 4) Memberikan penghargaan Non-Materil

Memberikan penghargaan kepada pegawai secara umum dan secara khusus setiap priode perlu diberikan dengan insentif non-materil.

- 5) Mengembangkan Pola kepemimpinan yang menggairahkan iklim kerja.

Apabila seorang pemimpin memposisikan dirinya sebagai bos, tingkah lakunya seringkali terlalu otoriter, para pegawai diibaratkan sebagai anak buah, pengabdian yang dapat diperintah dengan sesuka hatinya. Sudah seharusnya menjadi pemimpin yang tidak otoriter menempatkan bawasanya sebagai mitra kerja, bekerjalah dengan manajemen terbuka, lebih demokratis dan aspiratif karena iklim kerja yang baik dan harmonis hanya akan terbentuk oleh kepemimpinan yang benar.

D. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan adalah penelitian yang digunakan sebagai perbandingan demi menghindari dari manipulasi ataupun duplikasi terhadap sebuah karya ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang peneliti lakukan benar-benar belum diteliti oleh orang lain. Berikut ini akan dipaparkan

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

penelitian relevan dari peneliti terdahulu yang ada kaitanya dengan tujuan menghindari manipulasi dan duplikasi, sebagai berikut :

1. Ghafardi, 2014, (Tesis, hubungan manajemen mutu pelayanan administrasi sekolah dengan kepuasan orang tua di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru, Program Pascasarjana UIN SUSKA RIAU). Dari hasil penelitian ini persentase manajemen pelayanan berada di level baik 77.69% dan persentase kepuasan orang tua 78.74%, maka adanya pengaruh antara manajemen mutu pelayanan dengan kepuasan orang tua di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru dengan signifikan pada taraf 0,00.

Adapun yang menjadi perbedaan penelitian Ghafardi yang berjudul Hubungan manajemen mutu pelayanan administrasi sekolah dengan kepuasan orang tua di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru, Program Pascasarjana UIN SUSKA RIAU perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah lokasi penelitian dan Saudara Ghafardi meneliti dengan metode pendekatan kuantitatif

2. Faizal, 2015, (Skripsi, penerapan pelayanan prima tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU). Dari hasil penelitian nya yaitu pelaksanaan pelayanan prima oleh tenaga adminitrasi sekolah dikatakan berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan prima.

Adapun yang menjadi perbedaan penelitian Faizal yang berjudul penerapan pelayanan prima tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru, perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah lokasi penelitian.

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. Evona Arson, 2016, (Skripsi, Pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU). Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru dengan persentase 78% pelayanan administrasi sekolah dan 84% kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru.

Adapun yang menjadi perbedaan penelitian Evona arson yang berjudul Pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru perbedaan dengan yang penulis lakukan ialah adalah tempat penelitian dan metode penelitian.

E. Preposisi

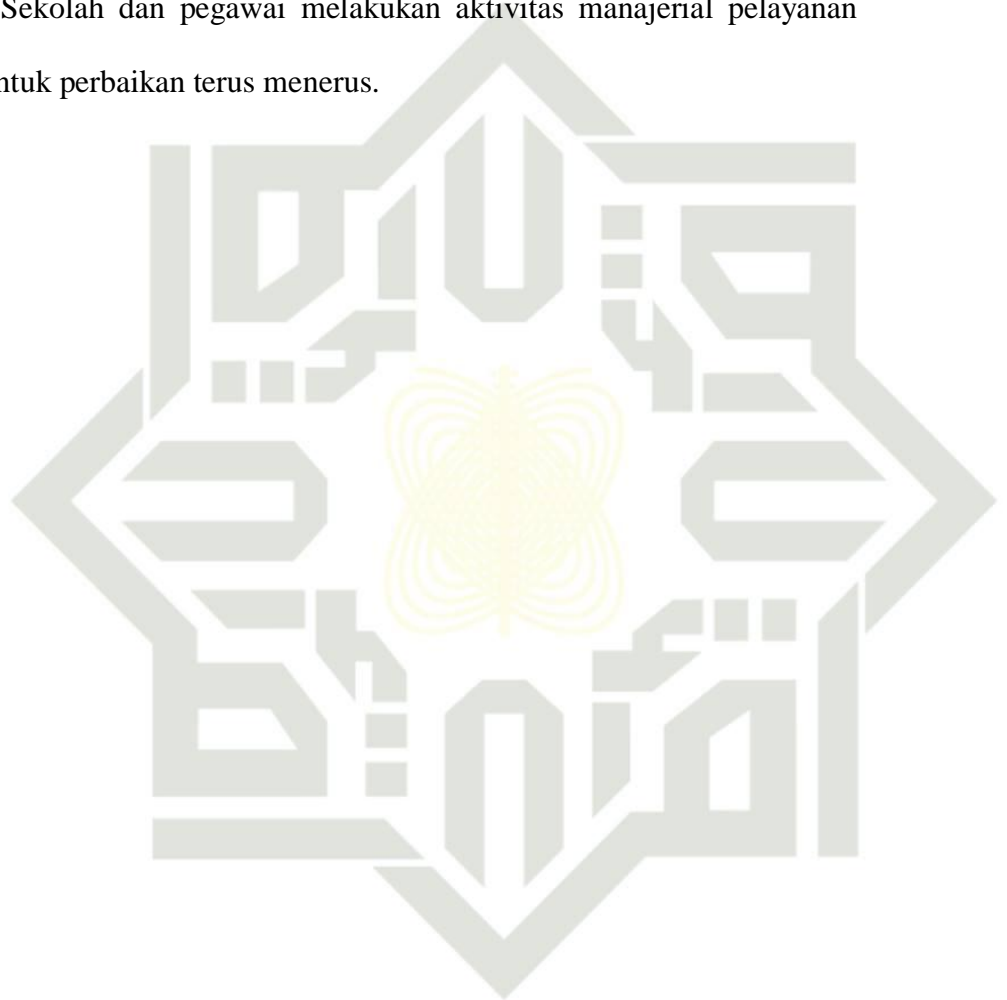
Proposisi dalam kamus bahasa Indonesia adalah rancangan usulan yang dapat dipercaya atau yang bisa di buktikan secara nyata. Konsep yang digunakan untuk memberikan batasan terhadap konsep teoritis dengan maksud agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami materi sekaligus memudahkan dalam penelitian. Adapun proposisi yang dikembangkan setelah meninjau literatur seperti dalam bagian yang sebelum adalah sebagai berikut:

1. Kepala Sekolah membangun budaya pelayanan prima di sekolah
2. Kepala Sekolah menyusun standar pelayanan sebagai pedoman dalam melaksanakan aktivitas pelayanan prima.

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. Kepala Sekolah melengkapi fasilitas utama dan pendukung berjalannya pelayanan prima.
4. Kepala Sekolah meningkatkan kualitas pegawai dengan memberikan pelatihan serta memberikan reward and punishment bagi pegawai.
5. Kepala Sekolah dan pegawai melakukan aktivitas manajerial pelayanan prima untuk perbaikan terus menerus.



UIN SUSKA RIAU

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pendekatan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Bogdan dan Tailor seperti yang dikutip oleh Moeleong, mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan atau dari bentuk tindakan kebijakan.²⁷

Pada tahun 1990 an metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode pospositivistik karena berlandaskan pada filsafat pospositivisme, metode ini di sebut juga sebagai metode artistic, karna proses penelitian lebih bersifat seni, dan di sebut sebagai metode interpretive karna data dan hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang di temukan di lapangan.

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*Natural Setting*), di sebut juga sebagai metode ethnographo, karena pada awalnya metode ini lebih banyak di gunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, di sebut dengan metode kualitatif di karnakan data yang terkumpul dan analisisnya lebih berdifat kualitatif.²⁸

Dalam penelitian kualitatif di usahakan pengumpulan data secara deskriptif yang kemudian di tulis dalam laporan data yang di peroleh dari

²⁷ Subandi, *Deskriptif kualitatif sebagai satu metode dalam penelitian pertunjukan*, (Jurnal Harmonia, Vol 11 No 2, Desember 2011) hlm. 174

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, April 2019), hlm. 24

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.

penelitian ini seperti kata-kata, gambar dan bukan angka. Penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang deskriptif, seperti transkrip wawancara dan observasi. Penelitian ini tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain maka penelitian ini di namakan penelitian kualitatif deskriptif. Maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif yaitu mengkaji dan memaparkan masalah dengan jelas serta menganalisis proses manajemen pelayanan prima.

Dasar pemikiran menggunakan metode penelitian ini adalah karena peneliti ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dan dalam kondisi yang alamiah. Di samping itu peneliti juga harus terjun kelapangan bersama objek penelitian sehingga jenis penelitian kualitatif deskriptif tepat untuk digunakan.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Kepala sekolah dan Kepala Tata Usaha dalam Implementasi Manajemen Pelayanan Prima. Sedangkan Objek penelitian adalah Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru. Alasan pemilihan Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru sebagai obyek penelitian adalah karena sekolah tersebut memiliki permasalahan yang menjadi fokus dalam penulisan proposal ini. Sekolah

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.

Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru terletak di jalan Jl. KH. Ahmad Dahlan No.90, Kp. Melayu, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau.

D. Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala sekolah. Dan yang menjadi informan pendukung adalah Kepala tata usaha dan pegawai tenaga administrasi. Pemilihan informan penelitian di atas dengan alasan, mereka adalah orang-orang yang berkaitan langsung dengan manajemen pelayanan prima sehingga dianggap paling mengetahui tentang tujuan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan langkah yang penting dalam suatu penelitian untuk memperoleh hasil yang ilmiah. Adapun metode-metode yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi:

1. Observasi

Observasi adalah study yang di sengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala dengan jalan pengamatan. Metode observasi diklasifikasikan menjadi dua bagian yaitu: observasi partisipatif (pengamatan terlihat) dan observasi non-partisipatif (pengamatan tidak terlihat).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi partisipatif, dimana penelitian mengamati langsung apa yang dikerjakan orang, mendengarkan ucapannya dan berpartisipasi dalam aktivitasnya.

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.

2. Wawancara

Wawancara dilakukn untuk menggalu informasi tentang penerapan Manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas 1 Muhammadiyah Pekanbaru. Sasaran yang diwawancara dalam hal ini adalah sumber daya yang sudah ditetapkan, teknik wawancara yang digunakan adalah teknik terstruktur.

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.²⁹ Adapun metode wawancara yanag peneliti guanakan adalah wawancara bebas dan terpimpin. Dalam melaksanakan wawancara, pewawancara membawa daftar pertanyaan yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Hasil wawancara dari tiap informan ditulis secara lengkap dalam transkrip wawancara dengan menggunakan kode-kode.

Berikut peneliti sajikan kode dan maknanya dalam penelitian yang peneliti lakukan :

- | | |
|--------|----------------------|
| a. WW | : Wawancara |
| b. P | : Pewawancara |
| c. KS | : Kepala Sekolah |
| d. KTU | : Kepala Tata Usaha |
| e. PTU | : Pegawai Tata Usaha |

²⁹ Burhan Mungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Kencana Pernauta Media Group. 2007). hlm. 225.

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.

Sedangkan untuk waktu penelitian dalam pengkodean dituliskan dengan tanggal, bulan dan tahun secara lengkap.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan data atau informasi terkait mengenai “Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.”

Di dalam melaksanakan kegiatan dokumentasi, penulis menyelidiki benda-benda tertulis buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan. Teknik dokumentasi dilakukan peneliti adalah mengumpulkan berkas atau dokumen fisik terkait dengan kinerja kepala sekolah dan tenaga administrasi. Dokumen dapat berupa gambar, dokumen tertulis, maupun dokumen dalam bentuk elektronik. Contoh dokumen yang akan dihimpun adalah:

- a. Dokumen tentang profil sekolah seperti struktur organisasi, sejarah singkat, visi misi dan lain lain.
- b. Dokumen yang berkaitan keadaan ruangan pelayanan

F. Analisis Data

Model analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Adapun langkahnya sebagai berikut³⁰:

1. Reduksi data (Data Reduction)

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, April 2019), hlm. 338

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

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari temanya dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

3. Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah yang terakhir adalah *Conclusion* atau penarikan kesimpulan. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin saja tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu subjek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaksi, hipotesis atau teori.

Triangulasi Data

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

1. Triangulasi sumber

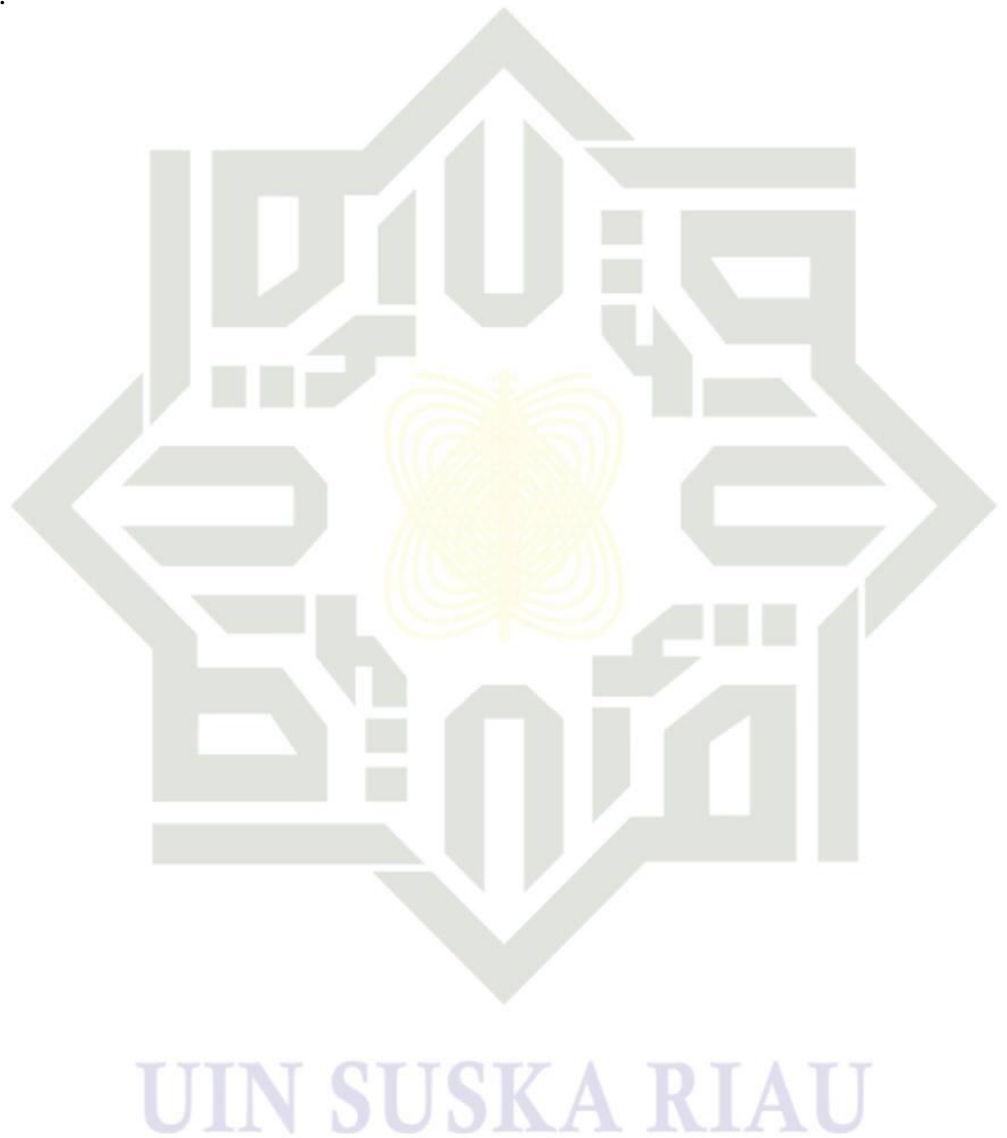
Dapat dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dengan berbagai sumber. Misalnya untuk menguji kredibilitas perilaku murid maka dapat dilakukan pengujian ke guru atau ke teman murid tersebut.

© 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.



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 dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Budaya Pelayanan Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 sudah baik, dalam membangun budaya pelayanan prima di sekolah dalam rangka mengutamakan memberikan pelayanan yang baik kepada guru, siswa, orang tua murid maupun tamu yang punya kepentingan dengan sekolah
2. Manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru sudah cukup baik, dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan internal sebelum terjun berinteraksi dengan pelanggan eksternal, pihak sekolah memiliki strategi, yang pertama pihak sekolah juga memiliki standar dan juga menyusun standar pelayanan prima sesuai dengan SOP yang ada dalam rangka agar tidak adanya terjadi kekeliruan setiap pengambilan keputusan. Serta kepala sekolah berperan penting dalam mengikut sertakan pegawai bertujuan dapat memberikan masukan dan ide-ide. Kemudian pihak sekolah juga memenuhi kelengkapan fasilitas dalam rangka mendukung berlangsungnya pelaksanaan pelayanan prima agar terciptanya iklim organisasi yang baik. Kemudian pihak sekolah mengelola SDM pelayanan prima dengan meningkatkan kualitas pegawai seperti memberikan pendidikan dan pelatihan, serta pihak sekolah juga memberikan motivasi atau dorongan dengan cara memberikan *reward and*

punishment kepada pegawai berguna untuk menciptakan iklim organisasi yang bergairah. Tidak terlepas lagi pihak sekolah melakukan kegiatan perbaikan terus menerus dengan mengadakan rapat laporan-laporan tentang pelayanan prima berguna untuk mengambil keputusan serta menciptakan hal-hal baru dalam pelayanan prima kedepannya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas maka saran, harapan, dan kritik kedepannya dari penulis kepada Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru adalah:

1. Bagi kepala sekolah.
 - a. Diharapkan kepada kepala sekolah untuk terus meningkatkan dan mengembangkan dengan menciptakan ide-ide baru dalam pelayanan prima dengan baik lagi, karna akan menimbulkan kesan yang baik bagi pelanggan yang bertamu ke sekolah dan juga akan meningkatkan kualitas dan citra sekolah.
 - b. Kemudian diharapkan kepala sekolah agar terus memperhatikan kesejahteraan pegawai.
 - c. Kemudian diharapkan kedepannya kepala sekolah selalu melakukan supervisi pelayanan prima internal sekolah untuk perbaikan terus menerus dan diharapkan kedepannya ada kotak saran atau keluhan untuk pelanggan tentang pelayanan sehingga mendapat masukan-masukan kedepannya.

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.

Bagi Pegawai

- a. Diharapkan kepada pegawai agar terus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.
- b. Diharapkan kedepannya selalu menjaga dan mengembangkan fasilitas yang ada serta menyusun tata ruang agar terlihat lebih indah.
- c. Diharapkan pegawai harus selalu meningkatkan kualitasnya seperti mengikuti pendidikan dan pelatihan atau *workshop-workshop*



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofar (2016), *Manajemen Dalam Islam*, Islamic Academia.
- Atep Adya Barata (2003), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Pt. Alex Media Komputindo
- Badan Pusat Statistik, *Potret Pendidikan Indonesia*, Statistik Pendidikan 2020
- Buhan Mungin (2007), *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Kencana Pernada Media Group
- Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'I (2016), *Dasar-dasar Manajemen*, Medan: Perdana Publishing
- Donni Juni Priansa (2017), *Manajemen Pelayanan Prima*, Bandung: CV. Alfabeta
- <https://yoursay.suara.com/news/2020/03/21/095345/potret-buram-pelayanan-publik-di-indonesia> Di akses pada tanggal 21 maret 2020
- Husaini Usman (2013), *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Laila Rizka Cahyati (2017), *Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan*, (JMSP, Vol. 2, No. 1)
- Lukman Hakim (2018), Mukhtar, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, Jambi: Timur Laut Aksara
- Muhammad Thooha (2016), *Manajemen Pendidikan Islam*, Surabaya: Pustaka Raja
- Muhammad Shulhan dan Shoim (2013), *Manajemen Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Teras
- Nina Rahmayanty (2020), *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Novianty Djafri (2018), *Manajemen Pelayanan*, Gorontalo: Ideas Publishing
- Nurul Yaqien (2017), *Urgensi Pelayanan Prima Salam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga*, J-MPI Vol. 2, No.1
- Permendiknas no.24 tahun 2008 tentang standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah
- Pemerintah PAN dan RB No.35 Tahun 2012, *Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*.
- Prayono (2007), *Pengantar Manajemen*, Sidoarjo: Zifatama Publisher

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 mengemukakan 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.

QS. As-sajdah(32):5

Rubyah Hutomo (2012), *Upaya Memenangkan Hati Pelanggan Melalui Manajemen Pelayanan Prima*, (GEMAWISATA, Vol. 10 N0.1)

Si Farikhah dan Wahyudhiana (2015), *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo

Subandi (2011), *Deskriptif Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*, (Jurnal Harmonia, Vol 11 No 2)

Sugiyono (2019), *Metode Peneltian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta

Tri Yuliani dan Muhammad Kristawan (2016), *Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah*, (JMKSP, Vol 1, No. 2)

Undang-undang Republik Indonesia no.20 tahun 20013 *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Wildan dan Bambang (2018), *Manajemen dan Etika Perkantoran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Zaniarti (2014), *Manajemen Islami Perspektif Al-Qur'an*, (Jurnal Iqra, Vol. 8 No. 1)

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan : Drs. Saadanur, MM
 Hari / Tanggal : Senin, 09 Agustus 2021
 Jabatan Informan : Kepala Sekolah
 Tempat Wawancara : Ruang Kepala Sekolah
 a. Bagaimana gambaran keadaan pelayanan prima di sekolah ini secara umum ?
 b. Bagaimana standar pelayanan prima di sekolah ini dan bagaimana cara bapak menyusun standar pelayanan prima di sekolah ini, serta pedoman apa yang di pakai dalam penyusunan ?
 c. Apakah mengikut sertakan pegawai dalam menyusun standar pelayanan prima ,mengapa ?
 d. Bagaimana cara bapak dalam melengkapi fasilitas pelayanan prima di sekolah ini?
 e. Menurut bapak, fasilitas seperti apa saja yang bapak berikan kepada pegawai dalam pelaksanaan pelayanan prima ?
 Bagaimana cara bapak dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelaksanaan pelayanan prima ?
 Menurut bapak, kenapa masih ada pegawai yang belum memiliki kinerja yang baik setelah diadakannya peningkatan kualitas pegawai ?
 Menurut bapak, apakah pegawai yang memilii kinerja yang baik patut diberi penghargaan, mengapa ?
 Penghargaan seperti apa yang bapak berikan kepada pegawai, materi atau non materi ?

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.

j. Bagaimana cara bapak dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima di sekolah ini ?

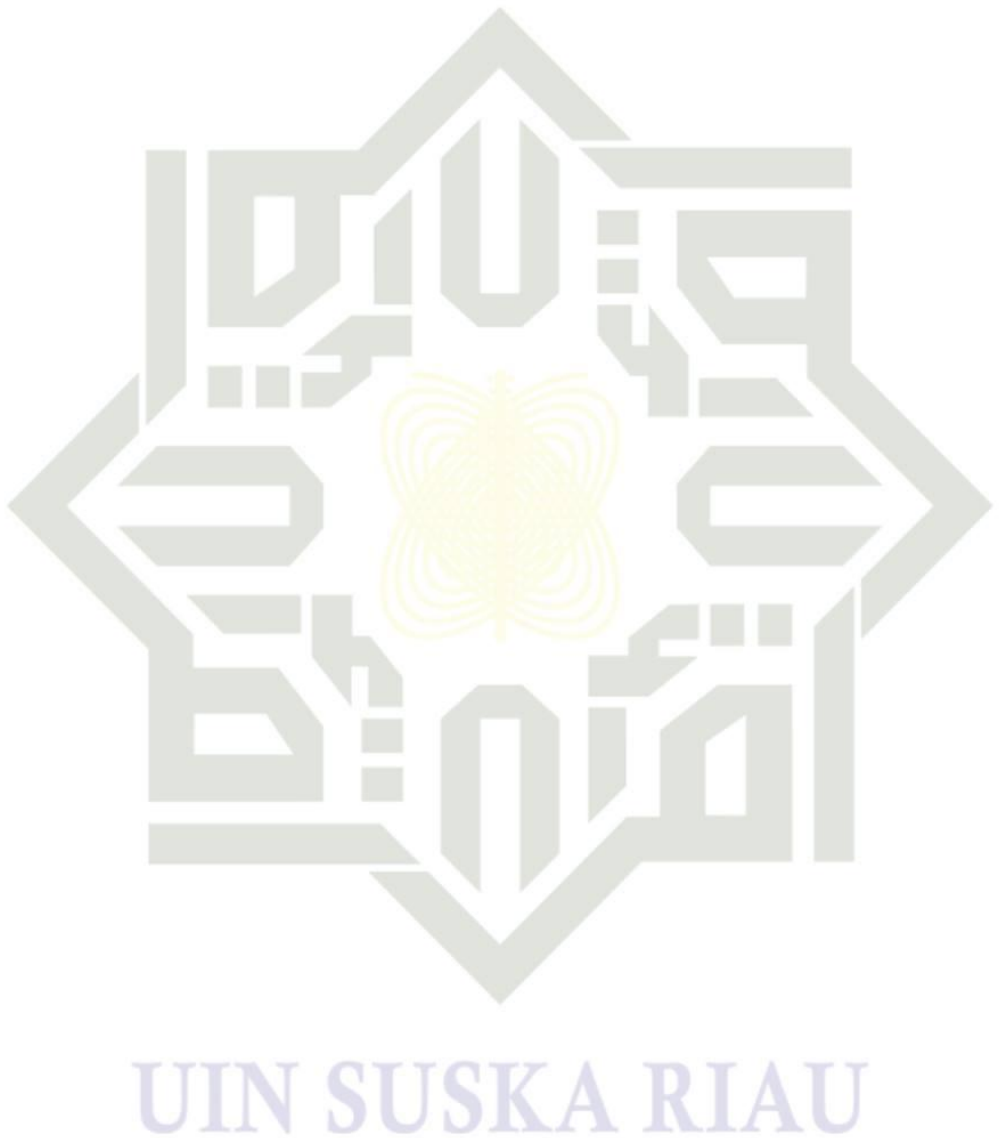
Apakah bapak mengikut sertakan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima, mengapa ?

© Hak cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEDOMAN WAWANCARA

- © Hak Cipta dan Hak Milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Nama Informan : Eva Indrawati, SE. Ak
- Hari / Tanggal : Selasa, 03 Agustus 2021
- Abatan Informan : Kepala Tata Usaha
- Tempat Wawancara : Ruangan Kepala Tata Usaha
- a. Bagaimana gambaran keadaan pelayanan prima di sekolah ini secara umum ?
- b. Bagaimana standar pelayanan prima di sekolah ini dan bagaimana cara ibu menyusun standar pelayanan prima di sekolah ini, serta pedoman apa yang di pakai dalam penyusunan ?
- c. Apakah mengikut sertakan pegawai dalam menyusun standar pelayanan prima,m mengapa ?
- d. Bagaimana cara ibu dalam melengkapi fasilitas pelayanan prima di sekolah ini?
1. Menurut ibu, fasilitas seperti apa saja yang diberikan kepada pegawai dalam pelaksanaan pelayanan prima ?
- Bagaimana cara ibuk dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelaksanaan pelayanan prima ?
- Menurut ibu, kenapa masih ada pegawai yang belum memiliki konerja yang baik setelah di adakannya peningkatan kualitas pegawai ?
- Menurut ibu, apakah pegawai yang memilii kinerja yang baik patut diberi penghargaan, mengapa ?
- Penghargaan seperti apa yang ibu berikan kepada pegawai, materi atau non materi ?
- Bagaimana cara ibu dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima di sekolah ini ?

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.

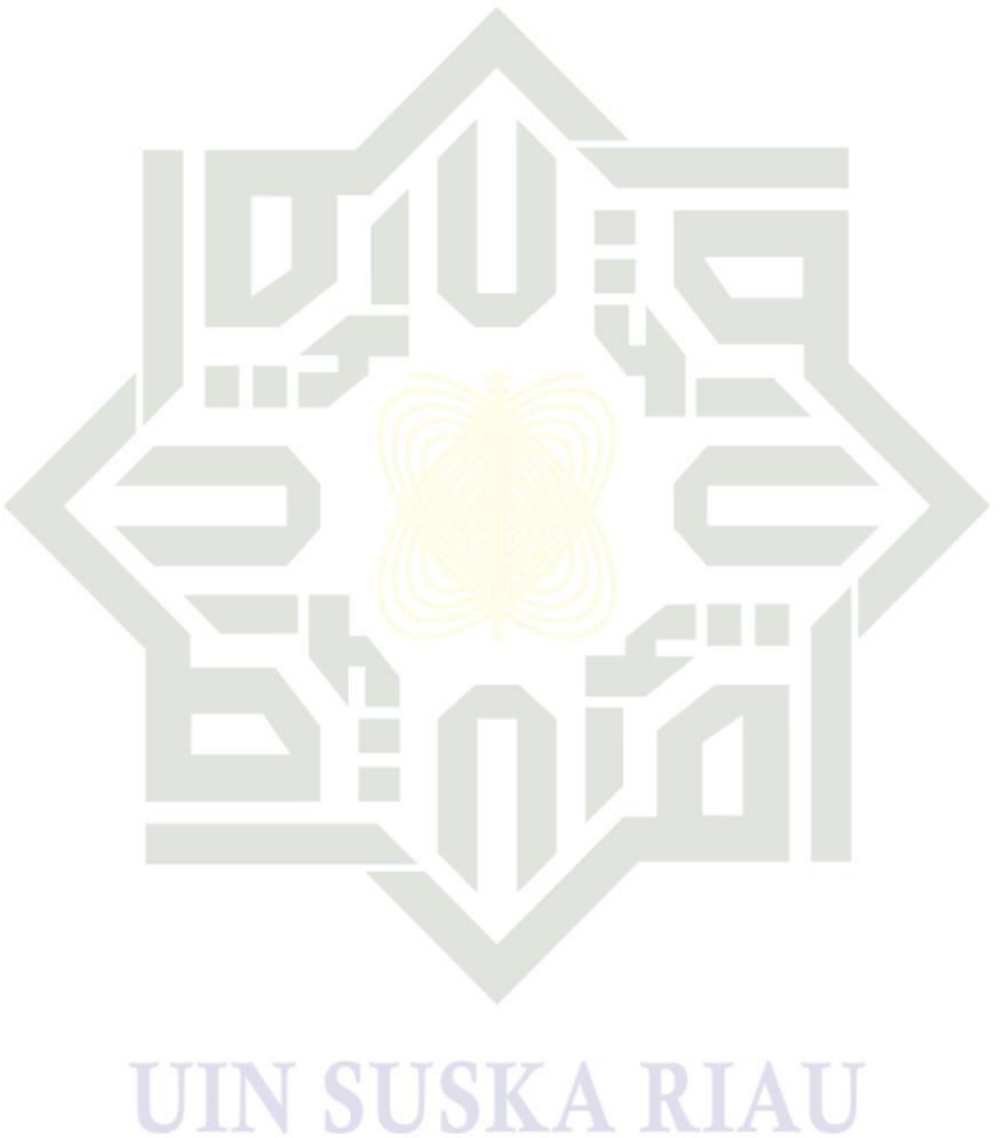
- j. Apakah ibu mengikut sertakan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima, mengapa ?

© 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.



PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan	: Sri Mulyani, Amd
Hari / Tanggal	: Rabu, 04 Agustus 2021
Jabatan Informan	: Pegawai Tata Usaha
Tempat Wawancara	: Ruang Kepala Tata Usaha
a. Bagaimana gambaran keadaan pelayanan prima disekolah ini secara umum ?	
b. Bagaimana standar pelayanan prima di sekolah ini ?	
c. Apakah kepala sekolah menyusun standar pelayanan prima ?	
d. Apakah ibuk ikut serta dalam menyusun standar pelayanan prima ?	
e. Apakah kepala sekolah telah melengkapi fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan prima ?	
f. Fasilitas seperti apa yang di berikan kepala sekolah ?	
g. Apakah kepala sekolah memberikan kegiatan pelatihan dalam meningkatkan kualitas ?	
h. Apakah kepala sekolah telah memberikan penghargaan terhadap pegawai yang memiliki kinerja yang baik ?	
i. Penghargaan seperti apa yang di terima oleh pegawai, materi atau non materi ?	
j. Apakah kepala sekolah mengikut sertakan ibuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima ?	

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.



TRANSKRIP HASIL WAWANCARA IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DI SMA MUHAMMADIYAH 1 PEKANBARU

IDENTITAS INFORMAN :

Nama Informan : Drs. Saadanur, MM
Hari Tanggal : Senin, 09 Agustus 2021
Jabatan Informan : Kepala Sekolah
Tempat Wawancara : Ruang Kepala Sekolah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Saadanur, MM selaku kepala sekolah SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru di Ruang kepala madrasah pada hari Senin, 09 Agustus 2021 pukul 11:03 WIB, beliau mengungkapkan bahwa:

: Bagaimana gambaran keadaan pelayanan prima di sekolah ini secara umum ?

: ya, pelayanan itu kami minta memang sebaik-baiknya, artinya

bagaimana guru melayani siswa dalam mengajar dan juga

dalam tidak mengajar. Diharapkan setiap bertemu dengan guru

dengan tamu, yah di harapkan itu berbicara dengan sopan

dengan muka yang manis dan senyuman, diantaranya pelayanan

itu bisa menggembarakan tamu atau siswa atau guru, dan juga

pegawai di minta bukan untuk melayani kepala sekolah tapi

pegawai melayani seluruh masyarakat yang berhubungan

dengan sekolah, nah itu memang di harapkan juga sebagaimana

di katakan tadi artinya, memberikan senyum sapa salam dan itu

Membangun
Budaya
Pelayana
Prima

Membangun
Budaya
Pelayana
Prima

Membangun
Budaya
Pelayana
Prima

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

sehingga terwujud sehingga orang ee tidak berkesan ee pulang dari sini wah sekolah itu sombong ini ini itu yah sehingga jangan sampai ada yang kesannya seperti itu. namun yah ee yang namanya manusia dia bermasalah kadang pelayanan bisa berubah sehingga kadang juga masyarakat merasa kesal. Kita disini juga tidak ada membedakan pelayanan dengan anak, baik itu kaya atau miskin, semuanya sama.

Membangun
Budaya
Pelayanan
Prima

:Bagaimana standar pelayanan prima di sekolah ini dan bagaimana cara bapak menyusun standar pelayanan prima di sekolah ini, serta pedoman apa yang di pakai dalam penyusunan ?

:Tentunya, standar pelayanan prima di sekolah ini menggunakan standar pelayanan dari ISO 9001 : 2008, tentu

Penyusunan
Standar
Pelayanan
Prima

ada nya SOP-SOP yang seperti bapak katakan tadi, melayani siswa melayani guru serta melayani masyarakat dan juga orang-orang dari luar yang berhubungan dengan sekolah. Sebetulnya standar pelayanan prima dari ISO itu sebelum bapak juga disini ee sudah ada jadi bapak tinggal menjalankan saja, dan cuman ada perbaikan perbaikan itu di adakan ketika ada rapat pertemuan dengan guru setiap tahunnya. Tentunya standar itu direncanakan dari sebelum-sebelumnya yah. Untuk pedoman

Penyusunan
Standar
Pelayanan
Prima Prima

yang dipakai sudah tentunya dalam penyusunan menggunakan standar ISO 9001:2008 dan juga ada pedoman pedoman lainnya seperti jurnal jurnal kekinian



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

:Apakah mengikut sertakan pegawai dalam menyusun standar pelayanan prima, mengapa ?

:iya, bapak ee mengikut sertakan pegawai dalam penyusunan agar dapat masukan-masukan dari keluhan keluhan dalam pelayanan setiap minggunya juga ketika ada rapat bapak mengikut sertakan agar dapat keluhan-keluhan dalam pelayanan prima.

:Bagaimana cara bapak dalam melengkapi fasilitas pelayanan prima di sekolah ini ?

:Kalau yang namanya kelengkapan fasilitas kadang-kadang ada yang bisa terpenuhi ada juga yang tidak terpenuhi namanya juga permintaan ya namanya juga anggaran kita terbatas, nggak sepenuhnya semua terhadap pelayanan bisa terpenuhi. Kalau dalam bidang sarana dan prasarana kita ada rapat pembahasan Rencana Anggaran Biaya Sekolah itu setiap tahun kita laksanakan, terkait dengan fasilitas-fasilitas apa apa saja yang di butuhkan dalam pelayanan ya.

:Menurut bapak, fasilitas seperti apa saja yang bapak berikan kepada pegawai dalam pelaksanaan pelayanan prima ?

:yah yang pertama sekali ee tentu saja pembagian job kerja, setiap job kerja ada computer serta di sediakan juga untuk surat surat serta disediakan ruangan di berikan AC, yah yang namanya permintaan belum semua terpenuhi, sesuai standar minimal lah semuanya di lengkapi.

Penyusunan
Standar
Pelayanan
Prima Prima

Pengelolaan
Fasilitas
Sarana dan
Prasarana
Pelayanan
Prima

Pengelolaan
Fasilitas
Sarana dan
Prasarana
Pelayanan
Prima



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

:Bagaimana cara bapak dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelaksanaan pelayanan prima ?

:Sebetulnya ya peningkatan kualitas pegawai bukan hanya dari saya sendiri, juga ada dari Muhammadiyah itu sendiri

peningkatan kualitas pegawai ada diadakannya pelatihan-

pelatihan, ee pelatihan tentang administrasi tentang surat

menyurat dan juga ada pelatihan tentang keuangan. Dan yang

terakhir kemarin itu kita semuanya serba online ada pelatihan

segala pelayanan itu di lakukan secara online artinya orang tua

bisa membayar dari rumah orang tua bisa mengetahui nanti

absen anaknya, itu melalui tata usaha, kemudian setiap

tahunnya kita juga mengadakan workshop-woorksop untuk

majlis guru.

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

:Menurut bapak, kenapa masih ada pegawai yang belum

memiliki kinerja yang baik setelah di adakannya peningkatan

kualitas pegawai ?

:Yah yang namanya kita banyak itu sudah pasti ada, tapi itu

mulai berkurang, pasti itu ada eror nya pasti itu ada tapi kanitu

nanti ada punishment dan juga ada reward, tentunya di berikan

bimbingan-bimbingan. Tentunya pihak sekolah tidak langsung

memberikan hukuman, akan tetapi diberikan bimbingan-

bimbingan jikalau sudah tidak bisa juga lagi kepala sekolah

menyerahkannya di kembalikan kepada pihak Muhammadiyah.

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

Peningkatan
Kualitas
Pegawai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan 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

Itu juga sebagai bentuk pelayanan yang baik kepada para pegawai kita tidak langsung memecatnya.

:Menurut bapak, apakah pegawai yang memiliki kinerja yang baik patut diberi penghargaan, mengapa ?

:Itu jelas, tentunya pasti ada itu nanti kita kasih reward nya sebagai bentuk penghargaan agar bisa memotivasi pegawai-pegawai lainnya agar lebih meningkatkan kinerja nya ya.

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

:Penghargaan seperti apa yang bapak berikan kepada pegawai, materi atau non materi ?

:Reward yang kita berikan di antaranya materi atau uang ada juga di berikan sertifikat serta kenaikan pangkat yang di tentukan dari Muhammadiyah tinggal kita yang mengajukannya aja.

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

:Bagaimana cara bapak dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima di sekolah ini ?

:Yah diadakannya rapat tahunan, mingguan serta bulanan untuk mengetahui keluhan keluhan dalam pelayanan, serta menetapkan standar yang harus ditetapkan, bukan hanya standar kompetensi saja kita juga standar yang harus di tetapkan serta harus juga aa standar yang harus di capai.

Melakukan
Aktivitas
Manajerial

:Apakah bapak mengikut sertakan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima, mengapa ?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

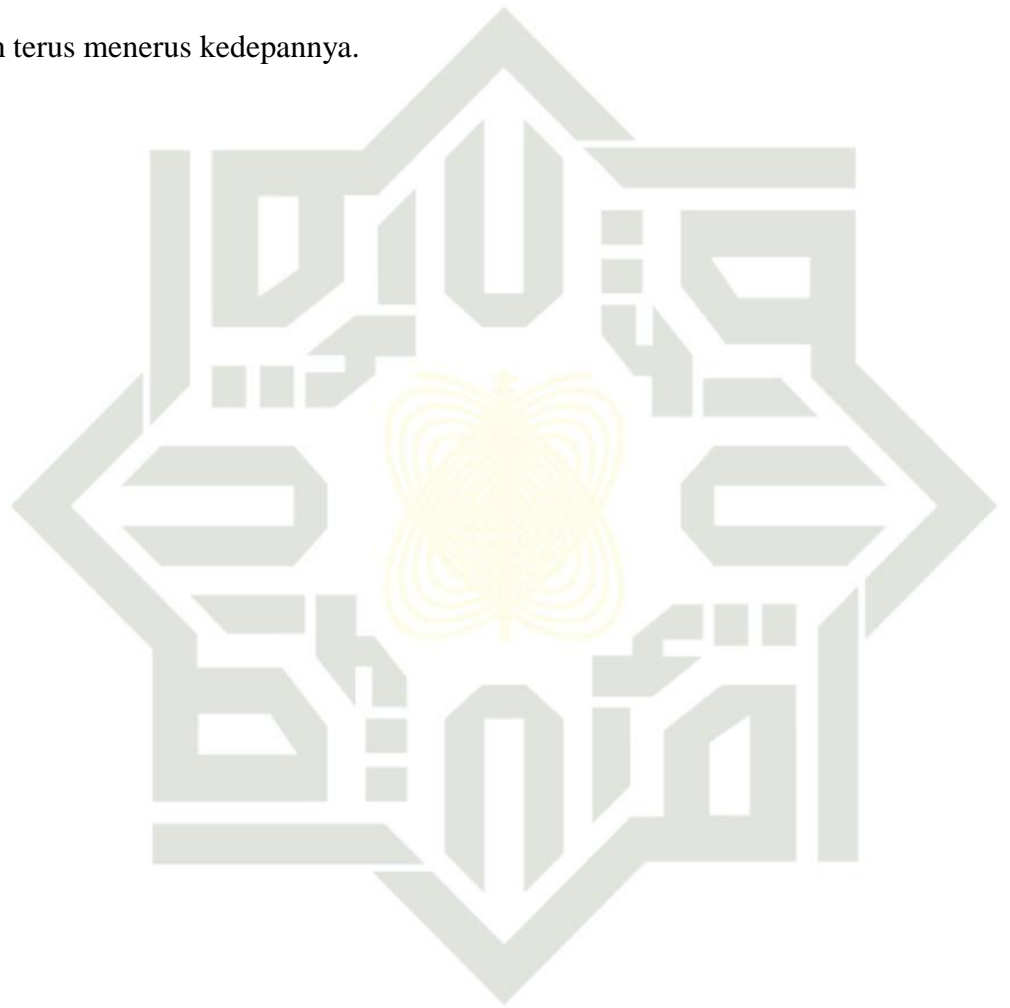
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

:**Lya**, seperti yang bapak katakan tadi juga, bapak ee mengikutsertakan pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan rapat
 rapat evaluasi agar dapat masukan-masukan dari keluhan keluhan dalam pelayanan setiap minggunya juga ketika ada rapat bapak mengikutsertakan agar dapat keluhan-keluhan dalam pelayanan prima. Agar terus melakukan kegiatan perbaikan terus menerus kedepannya.

Melakukan
 Aktivitas
 Manajerial



UIN SUSKA RIAU



PRIMA DI SMA MUHAMMADIYAH 1 PEKANBARU

IDENTITAS INFORMAN :

Nama Informan

: Eva Indrawati, SE. Ak

Hari/Tanggal

: Selasa, 03 Agustus 2021

Jabatan Informan

: Kepala Tata Usaha

Tempat Wawancara

: Ruang Kepala Tata Usaha

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Eva Indrawati, SE. Ak

sebagai kepala tata usaha SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru di Ruang kepala tata usaha pada hari, Selasa, 03 Agustus 2021 pukul 10:14 WIB, beliau

menyampaikan bahwa:

: Bagaimana gambaran keadaan pelayanan prima di sekolah ini secara umum ?

: Kalau masalah pelayanan prima untuk di sekolah itu pelayanan

yang terbaik yang selalu dijaga, artinya ee semua kebutuhan

baik itu mengenai administrasi pembayaran keuangan, ee

masalah pindah sekolah atau masuk sekolah itu sesuai dengan

prosedur itu sudah kita tetapkan item-itemnya, memberikan

kemudahan kepada siswa tidak ada unsur paksaan serta

melayani dengan baik dengan komunikasi yang baik, itu perlu

karna pelayanan akan terjadi jika komunikasi itu baik.

Membangun
Budaya
Pelayanan
Prima



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

:Bagaimana standar pelayanan prima di sekolah ini dan Bagaimana cara ibu menyusun standar pelayanan prima di sekolah ini , serta pedoman apa yang di pakai dalam penyusunan?

Penyusunan
Standar
Pelayanan
Prima Prima

:Kita kan standar kitakan dari tahun 2014 apa 2015 itu yah, **kita**

sudah pakai standar ISO 9001:2008 semuanya itu sudah ada

SOP-SOP nya, Job Desk dan segala macam semuanya yang ada di sekolah ini sudah berstandarkan ISO baik itu masalah pembelajaran, masalah administrasi juga masalah keuangan semuanya dan semuanya sudah sesuai dengan ISO. **kalau**

menyusunnya berdasarkan Job Description berdasarkan

masing-masing bagian, misalnya bagian kesiswaan, apa aja

yang di bagian kesiswaan kita urut yang pertama dia melakukan pendataan, kemudian memberikan kelas dia itu ada urut-urutannya sesuai dengan SOP-SOP nya.

Penyusunan
Standar
Pelayanan
Prima Prima

:Apakah ibu mengikut sertakan pegawai dalam menyusun standar pelayanan prima, mengapa ?

:iya kami mengikut sertakan pegawai, dan itu memang harus

menginguktkan pegawai sesuai dengan standarnya istilah nya masing-masing item, masing-masing job itukan dia di bentuk dulu yaah di tentukan apa-apa tugasnya tentu dia harus tahu makanya dia harus di ikutkan misalnya dalam penerimaan surat dia harus hadir dalam pembentukan job desc nya, biar dia tahu apa-apa yang dia lakukan, langkah-langkah apa yang dia

Penyusunan
Standar
Pelayanan
Prima Prima



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

lakukan dalam kesehariannya, misalnya menerima surat apa saja yang dilakukannya mencatat di buku, kemudian mendistribusikan kemana arah surat, mendisposisikan surat, kemudian memfile kan surat.

:Bagaimana cara ibu dalam melengkapi fasilitas pelayanan prima di sekolah ini?

:Fasilitas itu udah motto sekolah artinya memberikan pelayanan terbaik, yah, jadi kepala sekolah berdasarkan kebutuhan dan apa yang membentuk suatu tim melalui saran dan prasarana,

misalnya di ruang kelas apa yang membuat anak nyaman misalnya di pasang AC kemudian di waktu anak-anak keluar bermain apa yang membuat dia nyaman misalnya ada kantin yang bersih ad ataman yang luas ada taman untuk membaca, aaa kalau kenyamanan di TU semua fasilitas pekerjaan di sediakan di sekolah ruagan yang nyaman yang enak, fasilitas pekerjaan semuanya ada. tergantung keinginan kita aja, memang kebutuhan kita ada itu akan dipenuhi apa apa yang kita butuhkan dalam menuntut pekerjaan itu selesai

:Menurut ibu, fasilitas seperti apa yang mendukung pelaksanaan pelayanan prima?

:fasilitas yang mendukung ruangan yang nyaman itu yakan, AC itu mendukung kemudian tempat kerja kita itu kan semuanya punya masing-masing punya apa sendiri, pena sendiri, computer sendiri jadi gak antrian-antrian itu sangat mendukung karna masing-masing punya sendiri.

Pengelolaan
Fasilitas
Sarana dan
Prasarana
Pelayanan
Prima

Pengelolaan
Fasilitas
Sarana dan
Prasarana
Pelayanan
Prima



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

:Bagaimana cara ibuk dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelaksanaan pelayanan prima ?

:yah kita ada ini namanya seperti pelatihan, ada sebagian pegawai yang masih ragu dalam pengembangan IT kemudian kita ikutkan dia pelatihan misalnya computer atau ada pelatihan kayak ibuk ini kepemimpinan Kepala Tata Usaha semuanya kan ada undangan-undangan itu yang datang ini pelatihan ini, itu di disposisikan untuk mengikuti pelatihan itu, yah pelatihan itu wajib

Menurut ibuk, kenapa masih ada pegawai yang belum memiliki kinerja yang baik setelah di adakannya peningkatan kualitas pegawai ?

:Oh gitu, itu biasa kalau sudah dilakukan pelatihan masih belum juga itu biasa, tapi pada umumnya orang disekolah kita ini orang-orang nya cekatan apa yang membuat dia cekatan ya itu dia juga dibayar secara memuaskan, karna apapun ceritanya kalau kita di berikan fasilitas, gaji yang cukup, kesejahteraan yang tinggi itu kunci kesuksesan juga, jadi tidak ada malas-malas semuanya bergembira berkerja senang hati karna hitungan itu selalu sebagai ibuk pimpinan akan memperjuangkan keatasan. Yah pastinya juga masih ada pegawai yang belum maksimal setelah diadakan nya pelatihan, yah sekolah juga tidak langsung memberikan hukuman, akan tetapi di bimbing dahulu, kalau tidak bisa juga akan di serahkan kepada pihak Muhammadiyah, insyaallah satu satu itu pun masih bisa tertutup, kitakan sifatnya tim jadi masih bisa tertutup.

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

Peningkatan
Kualitas
Pegawai



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

:Menurut ibuk, apakah pegawai yang memiliki kinerja yang baik patut diberi penghargaan, mengapa ?

:Yang jelas itu rewardnya pasti ada seperti penempatan posisi, yah namanya kepala TU kan ga selamanya pastikan ada regenerasi yang akan ibuk bentuk untuk dijadikan calon, misalnya ibu melihat ada beberapa orang itu ibuk usulkan untuk jadikan pengganti itu sebagai motivasi bagi pegawai-pegawai yang lain.

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

:Penghargaan seperti apa yang ibuk berikan kepada pegawai, materi atau non materi ?

:Kalau Materi kan sudah standarnya ada kalau pegawai yayasan kan seperti kenaikan gaji, sesuai aturan yang di tetapkan

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

Muhammadiyah berapa kali tahun sekali, kemudian yang honor karna dia bagus mungkin salah satunya dia dinaikkan jadi pegawai yayasan kalau bagus mungkin dia ditempatkan satu jabatan. Kalau non materi paling sebuah penghargaan pegawai terbaik gitu lah.

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

:Bagaimana cara ibuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima di sekolah ini ?

:Setiap pimpinan dia pasti punya yang namanya buku catatan pemanggilan karyawan, guru kalau di kepala sekolah kan semuanya tuh, guru, karyawan itu namanya buku pembinaan, kalau di TU juga ada buku pembinaan untuk karyawan agar terus melakukan evaluasi untuk kebaikan terus menerus, kalau evaluasi standar kan kita ada audit ini kan ada pemeriksaan

Melakukan
Aktivitas
Manajerial

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KTU12

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

setiap akhir tahunnya kan misalnya ada kelemahannya dimana, misalnya di bagian surat banyak surat yang susah dicari itu kedepannya kita panggil, setiap job itu ketika ada yang bermasalah akan kita panggil kita buat pembinaan ee semangat kerja lagi kita atur lagi ini ga boleh ini ga boleh kalau tetep gabisa berubah baru kita rolling ke yayasan agar bisa melakukan perbaikan terus-menerus

Apakah ibuk mengikut sertakan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima, mengapa ?

:Iya, kami mengikut sertakan pegawai dalam artian agar tahu dimana letak kelemahan-kelemahan di setiap job desc nya, agar terus melakukan perbaikan terus menerus tau dimana keluhan-keluhan dalam memberikan pelayanan.

Melakukan
Aktivitas
Manajerial

UIN SUSKA RIAU



PRIMA DI SMA MUHAMMADIYAH 1 PEKANBARU

IDENTITAS INFORMAN:

Nama Informan

: Sri Mulyani, Amd

Hari/Tanggal

: Rabu, 04 Agustus 2021

Jabatan Informan

: Pegawai Tata Usaha

Tempat Wawancara

: Ruang Kepala Tata Usaha

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sri Mulyani, Amd selaku

pegawai tata usaha SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru di Ruang kepala tata

usaha pada hari, Rabu, 04 Agustus 2021 pukul 10:19 WIB, beliau

mengungkapkan bahwa:

:Bagaimana gambaran keadaan pelayanan prima disekolah ini secara umum ?

:kalau pelayanan prima di sekolah ini kami memberikan

pelayanan yang terbaik bagi pelanggan umum kita, karna aa

pentingnya pelayanan itu bagi seluruh yang masuk ke SMA ini

kita harus memberikan pelayanan yang terbaik. Baik itu

melayani murid, orang tua serta pelanggan luar.

Membangun
Budaya
Pelayanan
Prima

:Bagaimana standar pelayanan prima di sekolah ini ?

:kalau standar pelayanan di sekolah ini kita memakai standar

ISO 9001:2008 yah, jadi pelayanan kita tertata, terkontrol,

punya SOP

Penyusunan
Standar
Pelayanan
Prima



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 mengumpukan 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

:Apakah kepala sekolah menyusun standar pelayanan prima ?

:iya, kepala sekolah yah menyusun standar pelayanan prima

Penyusunan
Standar
Pelayanan
Prima

:Apakah ibu ikut serta dalam menyusun standar pelayanan prima ?

:ee ikut serta itu bukan ikut serta, maksudnya itu yang merancang pelayanan prima itu tuh kepala sekolah, waka dan stafnya **dan mereka merapatkan lagi dengan karyawan** dan staff lainnya barulah kita muncul ide-ide apakah bisa pelayanan ini bisa di pakai atau nggak disitu lah ikut serta penyusunan standar pelayanan prima itu

Penyusunan
Standar
Pelayanan
Prima

:Apakah kepala sekolah telah melengkapi fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan prima ?

:ee **kalau sejauh ini udah fasilitas nya udah udah lengkap**, seperti computer ada, terus laptop juga, pena, kertas-kertas, insyaallah kepala sekolah melengkapi la

Pengelolaan
Fasilitas
Sarana dan
Prasarana
Pelayanan
Prima

:Fasilitas seperti apa yang diberikan kepala sekolah ?

:aa seperti meja, kursi, ruangan fasilitas yang ibuk bilang tadi **punya loker masing-masing yah terkoordinasi lah**

Pengelolaan
Fasilitas
Sarana dan
Prasarana
Pelayanan
Prima

:Apakah kepala sekolah memberikan kegiatan pelatihan dalam meningkatkan kualitas ?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- 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

:yah, ada juga tuh pelatihan-pelatihan yang di laksanakan, pelatihan dibawah naungan Muhammadiyah itu kita selalu kita ikut sertakan.

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

:Apakah kepala sekolah telah memberikan penghargaan terhadap pegawai yang memiliki kinerja yang baik ?

:iya, sejauh ini iya, sudah ada salah satunya kemaren tu guru juga ada karyawan.

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

:Penghargaan seperti apa yang di terima oleh pegawai, materi atau non materi ?

:yah kalau seperti materi dia diberi kenaikan pangkat, kalau untuk non materi yah diberikan sertifikat waktu apel pagi diberikan penghargaan

Peningkatan
Kualitas
Pegawai

:Apakah kepala sekolah mengikut sertakan ibuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima ?

:iya itu ada , setiap tahunnya di adakan nya rapat evaluasi, bulanan juga, di setiap tahunan juga ada penilaian seperti yah kinerja kita lah. Kan juga ada pemeriksaan setiap tahunnya dari penjamin mutu.

Melakukan
Aktivitas
Manajerial

UIN SUSKA RIAU

PEDOMAN OBSERVASI

	Indikator	Tujuan	Hasil observasi		Keterangan
			Ada	Tidak Ada	
1	Adanya Budaya Pelayanan Prima	Sebagai ruh atau jiwa yang sudah tertanam di sekolah.			
2	Pegawai melayani dengan senyuman, ramah dan berpakaian rapi	Menciptakan suasana yang harmonis dan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan			
3	Adanya Standar Pelayanan Prima dan jobdesk pegawai	sebagai tolak ukur atau pedoman dalam hal penyelenggaraan, berguna juga untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan			
4	Penyusunan standard pelayanan prima mengikut sertakan pegawai	Berguna untuk menerima masukan-masukan, keluhan, serta apa-apa saja yang perlu di susun kedepannya dalam pelayanan prima.			
5	Adanya fasilitas pelayanan prima	Berguna agar tidak terjadi nya gangguan saat berlangsung nya kegiatan pelayanan disekolah			

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- a. Penelitian 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.



6	Tata ruang tersusun dengan rapi	Menciptakan suasana ruangan yang nyaman			
7	Kepala Sekolah Mengembangkan SDM	Untuk mendorong kinerja pegawai serta meningkatkan kualitas pegawai			
8	Kepala sekolah memberikan penghargaan materi atau pun lon materi kepada pegawai yang memiliki kinerja yang bagus	Menciptakan iklim kerja yang bergairah			
9	Kepala sekolah mengadakan evaluasi pelayanan prima dan mengikut sertakan pegawai melakukan kegiatan evaluasi	untuk peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus kedepannya dan menerima keluhan serta masukan-masukan dari pegawai dalam pelayanan			

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



Lampiran 4

TRANSKRIP HASIL OBSERVASI

Indikator	Tujuan	Hasil observasi		Keterangan
		Ada	Tidak Ada	
1. Adanya Budaya Pelayanan Prima	Sebagai ruh atau jiwa yang sudah tertanam di sekolah.	√		Adanya visi, misi, nilai-nilai dan motto yang jelas sudah tertanam mencerminkan arah tujuan sekolah
2. Pegawai melayani dengan senyuman, ramah dan berpakaian rapi	Menciptakan suasana yang harmonis dan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan	√		Adanya “6 S” yaitu : Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar dalam melayani pelanggan
3. Adanya Standar Pelayanan Prima dan jobdesk pegawai	sebagai tolak ukur atau pedoman dalam hal penyelenggaraan, berguna juga untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan	√		Adanya Seri “ISO 9001:2008” dan tersusunnya jobdesk-jobdesk pegawai.
4. Penyusunan standard pelayanan prima mengikut sertakan pegawai	Berguna untuk menerima masukan-masukan, keluhan, serta apa-apa saja yang perlu di susun kedepannya dalam pelayanan prima.	√		Mengadakan Rapat Tahunan penyusunan standard pelayanan prima
5. Adanya fasilitas pelayanan prima	Berguna agar tidak terjadi nya gangguan saat berlangsung nya kegiatan pelayanan disekolah	√		Setiap pegawai memiliki loker , ATK, komputer masing-masing, serta adanya kamar mandi, Ac dan ruang tunggu bagi pelanggan akan tetapi tidak semua kebutuhan bias dituruti

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



6	Tata ruang tersusun dengan rapi	Menciptakan suasana ruangan yang nyaman	√	Adanya renovasi bangunan
7	Kepala Sekolah Mengembangkan SDM	Untuk mendorong kinerja pegawai serta meningkatkan kualitas pegawai	√	Mengadakan pendidikan dan pelatihan dan workshop untuk pegawai serta rapat rutin membahas pelayanan
8	Kepala sekolah memberikan penghargaan materi atau pun non materi kepada pegawai yang memiliki kinerja yang bagus	Menciptakan iklim kerja yang bergairah	√	Memberikan penempatan jabatan serta memberikan reward berupa penghargaan di apel
9	Kepala sekolah mengadakan evaluasi pelayanan prima dan mengikut sertakan pegawai melakukan kegiatan evaluasi	untuk peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus kedepannya dan menerima keluhan serta masukan-masukan dari pegawai dalam pelayanan	√	kepala sekolah mengadakan rapat tahunan, bulanan dan mingguan serta ada juga penilaian kinerja pegawai oleh kepala sekolah untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dan juga adanya audit dari ISO setiap tahunnya

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 : Nama : <i>Awaluddinsyah Siregar</i>	
Tanggal Penyelesaian : Sifat :	
INFORMASI: Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar di tunjuk sebagai pembimbing: <i>Nunu Mahnun, M.Pd.</i>	DITERUSKAN KEPADA: 1. Kajur MPI Catatan Kajur MPI a. <i>Judul dapat</i> b. <i>diterima.</i> c. <i>22/1-2021</i> d. <i>[Signature]</i>
Pekanbaru, <i>22/1-2021</i> Kajur MPI, <i>[Signature]</i> Dr. Asmuri, S.Ag., M.Ag NIP. 197508052003121002	DITERUSKAN KEPADA : 2. Wakil Dekan I
*) 1. Kepada bawahan "instruksi" atau "informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret "instruksi"	

2. Dilarang mengemukakan 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 F
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. (0751) 561647
Fax. (0751) 561647 Web: www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: ftk_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/1214/2021

Pekanbaru, 05 Februari

2021

Sifat : Biasa

Lamp. : -

Hal : Pembimbing Skripsi

Kepada

Yth. Nunu Mahmud, M.Pd

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
Pekanbaru

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : AWALUDDIN SYAH SIREGAR

NIM : 11713102747

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Manajemen Layanan Prima di Madrasah Tsanawiyah

Muhammadiyah 2 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 terimakasih.

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



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. Soebrandt No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web: www.ftk.unsuka.ac.id, E-mail: efat_unsuka@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/1528/2021
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : *Mohon Izin Melakukan PraRiset*

Pekanbaru, 11 Februari 2021

Kepada
Yth. Kepala Sekolah
SMA MUHAMMADIYAH 1 PEKANBARU
di
Tempat

Assalamu 'alaikum warhmatullahi wabarakatuh

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

Nama : AWALUDDIN SYAH SIREGAR
NIM : 11713102747
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.

Wakil Dekan III

Dr. Drs. Nursalim, M.Pd.
NIP. 19660410 199303 1 005



MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH KOTA PEKANBARU
SMA MUHAMMADIYAH PEKANBARU

AKREDITASI "A" (AMAT BAIK)

(SK. BAS PROVINSI RIAU TGL. 2 NOPEMBER 2009)

NSS : 304096004011 - NPSN : 10403993 - NIS : 300100

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 90 Telp/ Fax. (0761) 861825/ 20361 Sukajadi PEKANBARU 28124

Nomor : 149.../III.4/AU/A/2021
Hal : Izin Melakukan PraRiset

07 Rajab 1442 H
19 Februari 2020 M

Kepada YTh. :
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, berdasarkan surat dari Fakultas Tarbiyah dan keguruan Universitas Sultan Syarif Kasim Riau Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/1528/2021 tanggal 11 Februari 2021 Hal : Mohon izin melakukan PraRiset, maka dengan ini kami pada prinsipnya dapat menyetujui yang bersangkutan melakukan PraRiset di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru atas nama :

Nama : AWALUDDIN SYAH SIREGAR
NIM : 11713102747
Semester/Tahun : VII (Tujuh) / 2021
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Untuk melaksanakan prariset ini kepada guru bidang studi mohon bantuan untuk memberikan keterangan/data sesuai dengan keperluan yang bersangkutan.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan bantuan diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum wr.wb

Kepala Sekolah

Drs. H. Saadanur, MM
NKTAM : 683 909

Tembusan Yth. :

1. Wakil Dekan Fakultas Tarbiyah dan keguruan UIN Suska Riau;
2. Guru Bidang Studi
3. Arsip

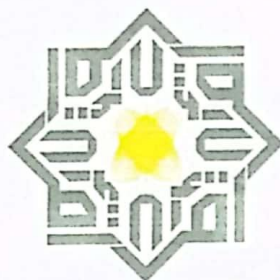


Manajemen
Kualitas
1975-2008



YKAN
Komite Akreditasi Nasional

PROPOSAL



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

AWALUDDINSYAH SIREGAR
NIM. 11713102747

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1442 H/2021 M**

Acc. Longfellow
Ginn
04-2024



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
Alamat: Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Awaluddinsyah Siregar
Nomor Induk Mahasiswa : 11713102747
Hari/Tanggal Ujian : Senin, 19 April 2021
Judul Proposal Ujian : Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 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. Afriza, S.Ag.M.Pd	PENGUJI I		
2.	Hendra Saputra, P.S.Pd	PENGUJI II		 27 April 2021

Mengetahui
a.n. Dekan
Wakil Dekan I



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

Pekanbaru, 26 April 2021
Peserta Ujian Proposal

Awaluddinsyah Siregar
NIM.11713102747

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



Lampiran 11



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 16 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web www.fik.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/5710/2021
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : *Mohon Izin Melakukan Riset*

Pekanbaru, 09 Juni 2021 M

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 : AWALUDDIN SYAH SIREGAR
NIM : 11713102747
Semester/Tahun : VIII (Delapan)/ 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 : Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru

Lokasi Penelitian : SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru

Waktu Penelitian : 3 Bulan (09 Juni 2021 s.d 09 September 2021)

Schubungan 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

- 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 12

- 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 mengemukakan 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) 33064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503 DPMPTSP/NON IZIN-RISET/41628
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.00.9/5710/2021 Tanggal 9 Juni 2021, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

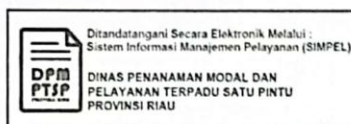
1. Nama : AWALUDDINSYAH SIREGAR
2. NIM / KTP : 117131027470
3. Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS MUHAMMADIYAH 1 PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian : SMA MUHAMMADIYAH 1 PEKANBARU

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 : 10 Juni 2021



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 13

1. H

2. C



MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH KOTA PEKANBARU **SMA MUHAMMADIYAH PEKANBARU**

AKREDITASI "A" (AMAT BAIK)

(SK. BAS PROVINSI RIAU TGL. 2 NOPEMBER 2009)

NSS : 304096004011 - NPSN : 10403993 - NIS : 300100

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 90 Telp/ Fax. (0761) 861825/ 20361 Sukajadi PEKANBARU 28124

Nomor : 758 /III.4/AU/A/2021
Hal : Izin Melakukan Riset/Penelitian

Pekanbaru, 26 Juli 2021

Kepada YTh. :
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, berdasarkan surat dari Dinas Pendidikan Propvinsi Riau Nomor : 071/Disdik/1.3/2021/8142 tanggal 14 Juni 2021 Hal : Izin melakukan Riset/Penelitian, maka dengan ini kami pada prinsipnya dapat menyetujui yang bersangkutan melakukan Riset/Penelitian di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru atas nama :

Nama	: Awaluddinsyah Siregar
NIM	: 117131027470
Semester/Tahun	: VIII (Delapan) / 2021
Progran Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Untuk melaksanakan riset/penelitian ini kepada guru bidang studi mohon bantuan untuk memberikan keterangan/data sesuai dengan keperluan yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan bantuan diucapkan terima kasih.



Tembusan Yth.:

1. Wakil Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau;
2. Guru Bidang Studi.

1. 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 14

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN
PRIMA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS
MUHAMMADIYAH I PEKANBARU

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Ace. Ugiat Munasqad
Zedra 22/09-2021

Oleh

AWALUDDINSYAH SIREGAR

NIM. 11713102747

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1443 II/2021 M

- 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 15



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat: Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tempan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0751) 7077307 Fax. (0751) 21129

KEGIATAN BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

1. Jenis yang dibimbing :
 - a. Seminar usul Penelitian : Seminar Penelitian
 - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Nunu Mahnun, M.Pd
 - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 197604082001121002
3. Nama Mahasiswa : Awaluddinsyah Siregar
4. Nomor Induk Mahasiswa : 11713102747
5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	02 Agustus 2021	Bimbingan Pedoman Wawancara		
2	10 Agustus 2021	Perbaikan Pedoman Wawancara		
3	20/08 2021	Bimbingan Penyajian Data & Coding		
4	27/08 2021	Perbaikan Penyajian Data & Coding		
5	29/08 2021	Bimbingan Bab IV & V		
6	22/09 2021	Bimbingan abstrak		
7				
8				

Pekanbaru, 14 Oktober 2021
Pembimbing,

Nunu Mahnun, M.Pd
NIP. 197604082001121002

DOKUMENTASI

A. Wawancara dengan Kepala Sekolah



B. Wawancara dengan Kepala Tata Usaha SMA 1 Muhammadiyah Pekanbaru



C. Wawancara dengan Pegawai Tata Usaha



D. Ruang tunggu Pelayanan Administrasi SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru



E. Tata Ruang Administrasi SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru



1. Pengarang mengarang sebagian atau seluruh karya tulis tanpa memperhatikan:
 - 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT PENULIS

Awaluddinsyah Siregar, lahir di Simpang Tiga, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Asahan, pada tanggal 15 Oktober 1999 dari pasangan Ayahanda Sudirman Siregar dan Ibunda Rusdiani. Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah SDS Sillaturrahmi, Kecamatan Simpang empat, Kabupaten Asahan dan tamat pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan ke MTs Swasta Daar Al-Uluum Kisaran, Kecamatan Kisaran Barat, Kabupaten Asahan dan tamat pada tahun 2014. Selanjutnya penulis masuk ke MA Swasta Daar AlUluum Kisaran, Kecamatan Kisaran Barat, Kabupaten Asahan dan tamat pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2017 dinyatakan lulus dan diterima di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan melalui jalur seleksi UMPTKIN.

Pada bulan juli 2020 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Kelurahan Sialangmunggu, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Kemudian pada bulan September 2020 penulis melaksanakan Program Pengalaman Lapangan di Ma Fadhillah Kota Pekanbaru. bulan Mei sampai Juli 2021 penulis melakukan penelitian di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru dengan judul “Implmentasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru” di bawah bimbingan bapak Nunu Mahnun M.Pd, Alhamdulillah akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

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.