

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.



PERSEPSI GURU TENTANG MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 PEKANBARU

Skripsi

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

Disusun Oleh:

RIYANA FITRI YENTI

NIM. 11514203841

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU
1444 H / 2022 M**



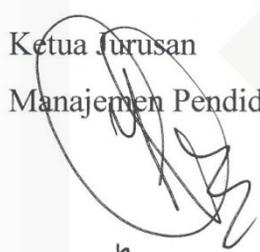
PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul *Persepsi Guru tentang Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di MTsN 1 Andalan Pekanbaru*, yang disusun oleh Riyana Fitri Yenti, NIM. 11514203841 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Rabiul Awal 1444 H
24 Oktober 2022 M

Menyetujui

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam


Dr. Yuliarti, M.Ag

Pembimbing


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

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.

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 *Persepsi Guru Tentang Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pekanbaru*, yang ditulis oleh Riyana Fitri Yenti NIM 11514203841, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 7 Jumadil Awal 1444 H /1 Desember 2022. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Jurusan Manajemen Islam konsentrasi Administrasi Pendidikan.

Pekanbaru, 7 Jumadil Awal 1444 H
1 Desember 2022

Mengesahkan
sidang munaqasyah

Penguji I



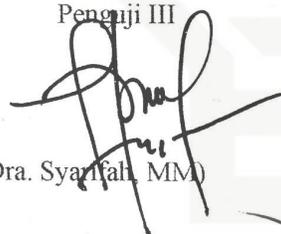
(Prof. Dr. H. Muhammad Syaifuddin, M.Ag)

Penguji II



(Irawati, S.Pd.I., M.Pd.I).

Penguji III



(Dra. Syaifali, MM)

Penguji IV



(Nunu Mahnun, M.Pd)

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M.Ag.
NIP. 19650521 199402 1 001



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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Riyana Fitri Yenti
 NIM : 11514203841
 Tempat/Tgl. Lahir : Tg. Balai Karimun, 20-09-1997
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi AP
 Judul Skripsi : Persepsi Guru Tentang Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pekanbaru

Menyatakan dengan sebanar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan Judul tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi 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 21 Desember 2022
 Yang membuat pernyataan



Riyana Fitri Yenti
 NIM. 11514203841



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 mass
 - 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



Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Persepsi Guru tentang Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di MTsN 1 Andalan Pekanbaru”**. Penulisan skripsi ini bertujuan Memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kemudian Ucapan terima kasih dari penulis untuk pihak yang telah berkenan memberikan bantuan baik material maupun moril kepada penulis.

1. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, 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. Kadar, M.Ag Sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Zarkasih, M.Ag, Sebagai Wakil Dekan I, Dr. Zubaidah Amir, MZ., S.Pd., M.Pd sebagai Wakil Dekan II, Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., Kons, sebagai Wakil Dekan III, serta seluruh Staf dan Pegawai di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Yuliharti, M.Ag, sebagai Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Dr. Mudasir, M.pd, sebagai Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.



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.

5. Dr. Dardiri, MA, sebagai Penasehat Akademik yang telah memberikan dukungan, waktu dan bimbingan yang tulus kepada penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan.
6. Irawati, S,Pd.I, M.Pd.I sebagai Pembimbing Skripsi yang dengan tulus memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan nasehat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan pegawai di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
8. Semua informan yang telah bersedia memberikan informasi dan ketersediaan waktunya dalam menggali informasi yang dibutuhkan penulis.
9. Semua tenaga pendidik dan kependidikan yang ada di Pekanbaru, yang telah mendukung penelitian yang penulis laksanakan di MTsN 1 Andalan Pekanbaru.
10. Teman-teman seperjuangan tanpa disebutkan nama dan gelarnya yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Pihak-pihak yang tanpa bisa penulis sebutkan namanya satu persatu disini yang ikut memberikan kontribusi, untuk membantu dan memberikan semangat dalam perjuangan penulis.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dan kebaikan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan untuk penulis dimasa yang akan datang. Namun demikian penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Riyana Fitri Yenti

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.

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu
 Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah
 Bacalah dan Tuhanmulah yang maha mulia
 Yang mengajar manusia dengan pena
 Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya”
 (Q.S Al-Alaq: 1-5)*

*“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?”
 Wahai Rabb, Tuhan sekalian alam..*

Segala puji syukur serta terimakasih yang tidak bosan-bosannya ku ucapkan dan ku persembahkan untuk-Mu atas nikmat dan rahmat-Mu yang agung ini. Atas takdirmu telah engkau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Hingga detik ini engkau masih memberikan ku kesempatan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab ku sebagai seorang manusia yang menuntut ilmu yang tiada hentinya hingga akhir hayat ku.

Ibu dan ayah serta pasangan tersayang...

Terimakasih atas doa dukungan saya ucapkan kepada keluarga besar yang telah mendukung dan memberikan pendidikan sangat berharga dalam hidup Haldi selama ini. Doa terbaik dari Riyana buat kelurga sehat selalu dalam lindungan Allah Swt. Dan dilimpahkan rezeki buat ibu dan ayah yang telah membantu masa depan saya, selama saya kuliah saya sangat bersyukur atas nikmat Allah Swt yang memberikan jalan kemudahan berkat doa ibu dan ayah saya, beribu kata terimakasih saya ucapkan telah banyak membantu dibangku pendidikan selama saya kuliah di universitas islam negeri sultan syarif kasim riau.

Terimalah bukti kecil ini sebagai tanda keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu, dalam hidupmu demi kehidupanku. Kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah. Maafkan aku ayah, maafkan aku ibu. Serta pasanganku Hingga saat ini masih saja aku menyusahkanmu.

Pekanbaru, 24 Oktober 2022

Riyana Fitri Yenti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

Riyana Fitri Yenti (2022) : Persepsi Guru tentang Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di MTsN 1 Andalan Pekanbaru

Pelayanan administrasi sekolah merupakan suatu yang sangat berpengaruh terhadap mutu pendidikan, karena pelaksanaan administrasi sekolah akan menentukan dan menunjang tercapainya tujuan sekolah dengan baik. Untuk mengetahui bagaimana persepsi atau pandangan dari guru terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di MTsN 1 Andalan Pekanbaru, maka penelitian ini bertujuan untuk bagaimana persepsi dari guru terhadap pelayanan administrasi yang dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan kepada guru dan siswa di MTsN 1 Andalan Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau deskriptif kualitatif yang mengharuskan penyajian data secara deskriptif dan mengharuskan untuk melakukan penelitian lapangan. Informan penelitian ada 8 orang guru yang menjadi informan kunci serta 3 orang Tenaga Administrasi sebagai informan Tambahan, serta 2 orang siswa sebagai informan Pendukung. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data, reduksi dan verifikasi data,serta untuk mengetahui keabsahan data dilakukan uji triangulasi. Hasil penelitian yang didapatkan adalah persepsi guru tentang pelayanan administrasi di MTsN 1 Andalan Pekanbaru berupa persepsi negatif. Karena informan penelitian memberikan persepsi yang cenderung berlawanan atau menolak perilaku yang dilakukan tenaga administrasi sekolah. Hal ini diperoleh dari keterangan informan yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan tenaga administrasi dalam menjalankan tugasnya, serta belum maksimalnya pelayanan administrasi sekolah. Bahwa tenaga administrasi sekolah dari segi kompetensi masih belum sesuai kriteria. Oleh karena itu masih sangat perlu dievaluasi dan menjadi bahan untuk perbaikan dalam menjalankan tugas dan pelayanan administrasi sekolah. Seperti dalam dimensi indikator komunikasi, responsibilitas, dan kompetensi tenaga administrasi yang sangat perlu ditingkatkan.

Kata kunci: Persepsi, Pelayanan, Mutu pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRACT

Riyana Fitri Yenti (2022) : Teacher Perceptions of the Quality of Service for School Administrative Staff Staff at MTsN 1 Andalan Pekanbaru

School administration services are very influential on the quality of education, because the implementation of school administration will determine and support the achievement of school goals properly. To find out how teachers perceive or view the services of school administration staff at MTsN 1 Andalan Pekanbaru, this study aims to determine how teachers perceive administrative services carried out by school administration staff in providing services to teachers and students at MTsN 1 Andalan Pekanbaru. This research is a qualitative descriptive or field research which requires the presentation of data descriptively and requires conducting field research. The research informants consisted of 8 teachers who were key informants and 3 Administrative Personnel as Additional informants, and 2 students as Supporting informants. Data collection techniques in the form of interviews, and documentation. Then data analysis techniques were carried out by collecting data, reducing and verifying data, and to determine the validity of the data a triangulation test was carried out. The research results obtained were the teacher's perception of administrative services at MTsN 1 Andalan Pekanbaru in the form of negative perceptions. Because research informants provide perceptions that tend to contradict or reject the behavior of school administration staff. This was obtained from information from informants who were dissatisfied with the services provided by administrative staff in carrying out their duties, and that school administration services had not been maximized. Whereas the school administration personnel in terms of competency still do not meet the criteria. Therefore it still really needs to be evaluated and used as material for improvement in carrying out school administration tasks and services. As in the dimensions of the indicators of communication, responsibility and competence of administrative staff which really need to be improved.

Keywords: Perception, Service, Quality of service

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 mass
 - 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.

ملخص

ريانا فطري بينتي، (٢٠٢٢): إدراك المدرس عن جودة خدمة موظفي إدارة المدرسة بالمدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية ١ بكنبارو

هذا البحث يتحدث عن إدراك المدرس عن جودة خدمة موظفي إدارة المدرسة بالمدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية ١ بكنبارو. وهذا البحث هو بحث كفي أي بحث وصفي يميل إلى استخدام التحليل والاستفادة من الأسس النظرية. والمخبرون في هذا البحث يتكونون من المخبرين الأساسيين والثانويين. فالمخبرون الأساسيون عددهم ٨ مدرسين بالمدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية ١ بكنبارو، والمخبرون الثانويون عددهم ٣ موظفي الإدارة وتلميذان بالمدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية ١ بكنبارو. وهناك تقنيتان مستخدمتان لجمع البيانات وهما مقابلة وتوثيق. وبناء على نتيجة البحث، عرف بأن إدراك المدرسين عن جودة خدمة موظفي إدارة المدرسة بالمدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية ١ بكنبارو هو فيما يتعلق بإدراك المدرسين والتلاميذ فيما يتعلق بالخدمات التي يقدمها موظفو الإدارة، لا يزال هناك العديد من الأشياء التي تحتاج إلى تحسين حتى تكون الخدمات المقدمة مثالية. تقديم الخدمات باستخدام أرقام الطابور لتسهيل حصول سكان المدرسة على الخدمات المطلوبة على الرغم من عدم توفر البنية التحتية، إذا احتاج الكثيرون إلى خدمات إدارية. يقوم موظفو الإدارة بعملهم في الوقت المحدد، على الرغم من أن بعض الأعمال قد تجاوزت جدول العمل المتراكم مسبقا.



الكلمات الأساسية: إدراك، جودة الخدمة



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 mass
 - 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

	Halaman
PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PENGHARGAAN.....	iv
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.....	4
C. Penegasan Istilah.....	4
D. Permasalahan.....	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUN PUSTAKA	
A. Kerangka Teoritis	8
B. Penelitian yang Relevan.....	22
C. Proposisi	24
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	26

**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. Informan Penelitian	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisis Data	28
G. Keabsahan Data	29

BAB IV PENYAJIAN HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum	31
B. Penyajian Data dan Analisis	39

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	76
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I. 4 Data guru MTsN 1 Andalan Pekanbaru.....	35
Tabel II.3 Data siswa MTsN 1 Andalan Pekanbaru.....	38



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 mass
 - 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 GAMBAR

Gambar 1.3 Skema Miles dan Huberman	29
---	----



- 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 mass
 - 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 mass
 - 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

	Halaman
Lampiran 1 Instrumen Wawancara	78
Lampiran 2 Hasil Wawancara	81
Lampiran 3 Pembimbing Skripsi	106
Lampiran 4 Surat Permohonan Pengajuan Pembimbing	107
Lampiran 5 Surat Izin Melakukan Pra Riset	108
Lampiran 6 Surat Balasan Melakukan Pra Riset	109
Lampiran 7 Surat Izin Melakukan Riset	110
Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset	111
Lampiran 9 Lembaran Disposisi	112
Lampiran 10 Blanko Bimbingan Proposal	113
Lampiran 11 Blanko Bimbingan Skripsi.....	114
Lampiran 12 Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal	115
Lampiran 13 Surat Rekomendasi Riset Dinas Penanama Modal.....	116
Lampiran 14 Surat Rekomendasi Kemenag	117
Lampiran 15 Dokumentasi	118
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup	120

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu alat yang paling efektif untuk mengubah manusia, dampak pendidikan dalam pembentukan kualitas manusia dua atau tiga kali lebih kuat dibandingkan dengan yang lain. Pendidikan mengemban tugas untuk meningkatkan kualitas individu supaya lebih produktif, pendidikan bertugas sebagai fungsi pegendali sosial, pelestarian budaya, pusat latihan dan pengembangan tenaga kerja dan pembentukan sikap.¹ Suatu pendidikan yang bagus harus dikelola oleh administrasi pendidikan dengan tata usaha yang kompeten.

Administrasi pendidikan yang berkualitas sangat diperlukan pada pendidikan, administrasi pendidikan merupakan penerapan proses dan prinsip administrasi dalam bidang pendidikan agar tujuan-tujuan lembaga pendidikan itu dapat dicapai secara efektif dan efisien. Praktek-praktek pendidikan yang diselenggarakan, jika tidak didukung oleh administrasi yang baik, maka besar kemungkinan hasil yang dicapai kurang memenuhi kualitas dan kuantitas yang telah direncanakan atau yang telah ditetapkan sebelumnya.² Kegiatan administrasi di sekolah secara umum merupakan tanggung jawab kepala sekolah, kegiatan ini meliputi berbagai bidang yaitu administrasi personalia, administrasi kurikulum, administrasi sarana prasarana, administrasi

¹M. Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang", Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 3 No. 1, Palembang, 2018, hlm. 88.

²Reszyi Febriani, "Persepsi Guru terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah", Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol. 2 No. 1, Padang, 2014, hlm. 606.

keuangan, administrasi kesiswaan, administrasi humas pendidikan dan administrasi supervisi.

Sehubungan banyak kegiatan administrasi sekolah yang harus dilakukan kepala sekolah, maka pelaksanaannya kegiatan administrasi tersebut diambil alih oleh pegawai tata usaha sekolah. Tata usaha sekolah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Informasi yang tata usaha sekolah kelola penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Tata usaha mempunyai 3 pokok peranan, sebagai berikut: (1) melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari sesuatu organisasi, (2) menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan (3) membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Pernyataan di atas menggambarkan bahwa pegawai tata usaha memiliki tugas-tugas yang berhubungan dengan banyak orang di lingkungan sekolah, khususnya guru. Disebabkan karena guru merupakan ujung tombak untuk pencapaian tujuan pendidikan secara umum dan untuk tujuan sekolah pada khususnya. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, keramah-tamahan dalam pelayanan. Selanjutnya penampilan dari pegawai pemberi pelayanan merupakan tampak awal yang akan memberikan persepsi pertama tentang pelayanan yang akan diberikan

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

selanjutnya. Layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.³

Pelayanan administrasi yang baik merupakan pelayanan yang diberikan kepada anggota organisasi dengan cara yang sopan, tepat, waktu yang cepat dan sikap yang ramah. Fenomena yang ditemui di lapangan, dari hasil wawancara dengan beberapa orang guru di MTSN 1 Andalan Pekanbaru, yaitu:

1. Tingkah laku dan bahasa yang belum sopan dari tata usaha ketika memberikan pelayanan kepada guru.
2. Belum adanya rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan sehingga penyelesaian tugas melewati waktu yang telah ditentukan.
3. Masih ada pegawai tata usaha yang keluar ruangan pada saat jam kerja.

Dari penjelasan di atas, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai: **“Persepsi Guru tentang Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di MTsN 1 Andalan Pekanbaru”**.

³Reszyi Febriani, *Op. Cit*, hlm. 607-608.

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. Alasan Memilih Judul

Alasan memilih judul yang diteliti di MTsN 1 Andalan Pekanbaru, yaitu:

1. Persoalan-persoalan yang dikaji sesuai dengan bidang ilmu yang peneliti pelajari, yaitu Administrasi Pendidikan.
2. Permasalahan yang diteliti di atas, peneliti mampu untuk menelitinya.
3. Lokasi penelitian dapat dijangkau oleh peneliti.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul penelitian ini, maka perlu adanya penegasan istilah. Beberapa istilah tersebut, yaitu:

1. Persepsi Guru

Persepsi merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi berlangsung pada saat seseorang meniram stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Persepsi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat pengindraan.⁴ Sedangkan, guru adalah pendidik yang professional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan menengah.⁵ Jadi, persepsi

⁴ Rohmaul Listyana dan Yudi Hartono, "Persepsi dan Sikap Masyarakat terhadap Penanggalan Jawa dalam Penentuan Waktu Pernikahan", Jurnal Agastya, Vol. 5 No. 1, 2015, hlm. 121.

⁵Warsono, "Guru: antara Pendidik, Profesi, dan Aktor Sosial", The Jurnal of Society & Media, Vol. 1 No. 1, Surabaya, 2017, hlm. 4.

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.

guru merupakan suatu proses bagaimana guru menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan masukkan-masukkan informasi dan pengalaman-pengalaman yang ada dan kemudian menafsirkannya untuk menciptakan keseluruhan gambaran yang berarti.

2. Mutu Pelayanan Administrasi

Mutu pelayanan adalah penilaian terhadap proses pelayanan dalam memenuhi tugasnya atau didefinisikan sebagai seberapa baik suatu pelayanan.⁶ Mutu pelayanan merupakan derajat sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pemakai atas layanan yang mereka terima dan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara persepsi pemakai atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan.⁷ Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.⁸ Sehingga, mutu pelayanan administrasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pegawai bagian administrasi dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pihak yang dilayani dilingkungan sekolah.⁹

⁶ Aa Kosasih, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan", Artikel Pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Malang, 2009, Malang, hlm. 3-5.

⁷ Haning Tri Novianti, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka", Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 3. No. 5, Malang, hlm. 791.

⁸ Didik Fatkhur Rohman, dkk, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu", Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1 No. 5, hlm. 964.

⁹ Syaiful Sagala, *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*, Alfabeta, Bandung, 2013, hlm. 44.

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. Tenaga Administrasi Sekolah (TAS)

TAS merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.¹⁰

D. Permasalahan

1. Ciri-ciri Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka kajian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Masih adanya pegawai Administrasi yang tidak melayani dengan maksimal di MTsN 1 Andalan Pekanbaru.
- b. Masih adanya keterlambatan pegawai Administrasi dalam menjalankan tugas di MTsN 1 Andalan Pekanbaru.
- c. Masih adanya pegawai Administrasi yang datang tidak tepat waktu MTsN 1 Andalan Pekanbaru.
- d. Masih adanya Tenaga Administrasi Sekolah yang tidak sesuai dengan kualifikasi di MTsN 1 Andalan Pekanbaru.

¹⁰ Amirudin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah", *Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. 7 No. 1, 2017, Lampung, 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.

2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan mencapai sasaran yang diharapkan, maka fokus masalah pada penelitian ini dibatasi pada persepsi guru tentang mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di MTsN 1 Andalan Pekanbaru.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas dapat dirumuskan masalah, yaitu: Bagaimana persepsi guru tentang mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di MTsN 1 Andalan Pekanbaru?

E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian di atas maka tujuan dari penelitian, yaitu: untuk mengetahui persepsi guru tentang mutu pelayanan tenaga administrasi sekolah di MTsN 1 Andalan Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai informasi bagi jurusan manajemen pendidikan Islam konsentrasi administrasi pendidikan, terutama bagi mahasiswa.
- b. Sebagai pengembangan wawasan keilmuan dan akademik peneliti serta memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan sebagai pedoman agar dapat melakukan penelitian lebih jauh dalam bidang manajemen sumber daya manusia serta administrasi perkantoran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh pengindraan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau bisa disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. Proses tersebut mencakup pengindraan setelah informasi diterima oleh alat indra, informasi tersebut diolah dan diinterpretasikan menjadi sebuah persepsi yang sempurna.¹¹

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan, penerimaan langsung dari suatu serapan, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya.¹²

Kemudian Philip kottler memberikan definisi persepsi sebagai proses seorang individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang memiliki arti.¹³

Kemudian persepsi juga diartikan sebagai Suatu rangsangan yang dipandang sebagai kejadian-kejadian yang ada di dalam lingkungan

¹¹ Bimo Walgio, *Pengantar Psikologi Umum*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2005, hlm. 99

¹² Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2001, hlm. 304

¹³ Philip kottler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta, 1997, hlm. 164

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.

eksternal individu yang ditangkap dengan menggunakan alat sel syaraf yang selanjutnya akan terjadi proses pengolahan sensasi. Ketika sejumlah sensasi masuk ke dalam struktur yang lebih dalam dari sistem susunan syaraf, maka sensasi inilah yang disebut sebagai persepsi.¹⁴

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Persepsi merupakan pandangan atau penilaian terhadap sesuatu. Seseorang yang mempunyai penilaian baik terhadap sesuatu cenderung bersikap menerima rangsangan dari hal tersebut dengan demikian berkaitan dengan penelitian penulis persepsi dari guru kepada tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi sekolah.

2. Indikator persepsi

Menurut Bimo Walgito, Persepsi hadir jika memenuhi indikator sebagai berikut:¹⁵

a. Penyerapan terhadap Rangsang

Penyerapan atau penerimaan rangsang oleh panca indera baik berupa penglihatan, pendengaran, peraba, pencium, dan pengecap di lakukan secara sendiri-sendiri maupun bersamasama. Alat-alat indera yang menerima atau menyerap rangsangan tersebut akan menciptakan suatu gambaran, tanggapan atau kesan di dalam otak.

b. Pengertian atau Pemahaman

¹⁴ Oman sukmana, *Dasar-Dasar Psikologi Lingkungan* UMM Pres, Malang 2003, hlm.

¹⁵ Bimo Walgio, *Op.Cit*

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.

Setelah terjadi kesan atau gambaran didalam otak, maka gambaran atau kesan tersebut di kelola, di golongan, dibandingkan maupun diinterpretasi sehingga terbentuklah pengertian atau pemahaman. Gambaran-gambaran lama yang telah dimiliki individu sebelumnya (apersepsi) dapat membentuk suatu pengertian atau pemahaman secara unik dan cepat.

c. Penilaian atau Evaluasi

Penilaian individu terjadi setelah seseorang memiliki pengertian atau pemahaman. Melalui pengertian atau pemahamannya tersebut, individu membandingkan dengan kriteria yang dimiliki individu tersebut. Penilaian setiap individu berbeda-beda meskipun objeknya sama, karena itu persepsi bersifat subjektif.

3. Jenis-jenis Persepsi

Jenis-jenis atau bentuk persepsi merupakan pandangan berdasarkan penilaian terhadap suatu objek yang terjadi, kapan saja, dimana saja, jika dipengaruhi oleh stimulus. Ada dua jenis persepsi yaitu persepsi positif dan persepsi negatif.

a. Persepsi positif

Persepsi positif adalah persepsi atau pandangan terhadap suatu objek dan menuju pada suatu keadaan dimana subjek yang mempersepsikan cenderung menerima objek yang ditangkap karena sesuai dengan pribadinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Persepsi negatif

Persepsi negatif yaitu persepsi atau pandangan terhadap suatu objek dan menuju pada suatu keadaan dimana subjek yang mempersepsikan cenderung menolak objek yang ditangkap karena tidak sesuai dengan pribadinya.

4. Pelayanan Administrasi Pegawai Tata Usaha

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya pelayanan dapat diartikan suatu urutan kegiatan yg terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁶ Pelayanan administrasi di sekolah dilakukan oleh tata usaha. Tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik, dan kadang kala tidak berhubungan langsung dengan peserta didik.

Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan

¹⁶Didik Fatkhur Rohman, dkk, *Op. Cit*, hlm. 964.

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.

administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan. Komponen itu meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, finansial, sarana prasarana, informasi, kurikulum dan humas. Sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi: supplier, input, proses, output, dan customer. Pelayanan merupakan persoalan yang serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan Islam. Ini terutama ketika mereka menghendaki peningkatan di segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Terlebih lagi para manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.

Sekolah bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah. Pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam urusan administrasi meliputi beberapa kegiatan penting dalam pengembangan kualitas sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis. Pelayanan Tenaga Administrasi, melalui layanan administratif akan terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, keramah-tamahan dalam pelayanan. Ditinjau dari definisinya, pelayanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata

(tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Saat memberikan pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Berbicara tentang pelayanan tentu tidak akan terlepas kaitannya dengan mutu, karena di dalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan. Untuk mengetahui kinerja pegawai maka perlu adanya pedoman pelaksanaan tugas atau SOP. Terdapat dimensi-dimensi pengukuran mutu pendidikan atau pelayanan jasa pendidikan antara lain sebagai berikut:

- a. *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa.
- b. *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
- c. *Knowing the customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak.
- d. *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

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.

- e. *Realibility*, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi jani penerima jasa.
- f. *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
- g. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.
- h. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa.
- i. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personil.¹⁷

5. Pegawai tata usaha

Sebuah lembaga pendidikan, pegawai tata usaha termasuk ke dalam kategori dari tenaga kependidikan sekolah atau bisa disebut juga dengan tenaga administrasi sekolah. Pada Undang-undang Sisdiknas Nomor 20 tahun 2003 Pasal 1 dinyatakan yang dimaksud dengan tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.

Pegawai tata usaha sekolah sebagai warga sekolah berkewajiban membentuk budaya sekolah yang kondusif bagi implementasi pendidikan karakter. Mereka harus dapat memberikan pelayanan prima kepada berbagai pihak. Oleh karena itu pegawai tata usaha sekolah harus

¹⁷Amirudin, *Op. Cit*, hlm. 138-139.

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.

memiliki standar kualifikasi dan kompetensi sesuai Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar TAS. Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah terdiri atau pegawai tata usaha harus memiliki kualifikasi sebagai berikut :

a. Kepala Tenaga Administrasi SMP/MTS/SMPLB

Kepala tenaga administrasi SMP berkualifikasi sebagai berikut:

- 1) Berpendidikan minimal lulusan D3 atau yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun.
- 2) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.

b. Pelaksana urusan administrasi kepegawaian

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.

c. Pelaksana urusan Administrasi Keuangan

Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan.

d. Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana

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.

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

- e. Pelaksana urusan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (Sembilan) rombongan belajar.

- f. Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, Program studi yang relevan.

- g. Pelaksana urusan Administrasi Kesiswaaan

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah /madrasah memiliki minimal 9 (Sembilan) rombongan belajar.

- h. Pelaksana Urusan Admnistrasi Kesiswaan

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 rombongan belajar.

- i. Pelaksana Urusan Admnistrasi Umum untuk SD/MI/SDLB

SD/MI/SDLB/ yang memiliki maksimal 6 (enam) rombongan belajar tidak perlu kepala tenaga administrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sekolah/Madrasah, tetapi Pelaksana Urusan Administrasi Umum Sekolah/Madrasah, dengan kompetensi teknis. Kualifikasi yang diperlukan berpendidikan minimal SMK/MAK/SMA/MA atau yang sederajat.

Selain kualifikasi, tenaga administrasi atau pegawai tata usaha harus memiliki kompetensi diantaranya ialah:

j. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

Kompetensi yang harus dimiliki oleh kepala Kepala Tenaga Administrasi Sekolah adalah kompetensi kepribadian, kompetensi social, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial. Uraian deskripsi kompetensi tersebut sebagai berikut:

- 1) Kompetensi Kepribadian
 - a) Memiliki integritas dan akhlak mulia,
 - b) Memiliki etos kerja,
 - c) Mengendalikan diri,
 - d) Memiliki rasa percaya diri,
 - e) Memiliki fleksibilitas,
 - f) Memiliki ketelitian,
 - g) Memiliki kedisiplinan,
 - h) Memiliki kreativitas dan inovasi,
 - i) Memiliki tanggung jawab.
- 2) Kompetensi sosial

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) Bekerja sama dalam tim,
 - b) Memberikan layanan prima,
 - c) Memiliki kesadaran berorganisasi,
 - d) Berkomunikasi efektif,
 - e) Membangun hubungan kerja.
- 3) Kompetensi Teknis
- a) Melaksanakan administrasi kepegawaian,
 - b) Melaksanakan administrasi keuangan,
 - c) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana,
 - d) Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat,
 - e) Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan,
 - f) Melaksanakan administrasi kesiswaan,
 - g) Melaksanakan administrasi kurikulum,
 - h) Melaksanakan administrasi layanan khusus,
 - i) Menerapkan Teknologi Informasi dan komunikasi.
- 4) Kompetensi Manajerial
- a) Mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan
 - b) Menyusun program dan laporan kerja
 - c) Mengorganisasikan staf
 - d) Mengembangkanb staf
 - e) Mengambil keputusan
 - f) Menciptakan iklim kerja kondusif

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.

- g) Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya
- h) Membina staf
- i) Mengelola konflik menyusun laporan

k. Kompetensi Pelaksana Urusan Administrasi

Kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana urusan administrasi adalah kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi teknis. Berikut rincian yang lebih detail :

- 1) Kompetensi kepribadian
 - a) Memiliki integritas dan akhlak mulia
 - b) Memiliki etos kerja
 - c) Mengendalikan diri
 - d) Memiliki rasa percaya diri
 - e) Memiliki fleksibilitas
 - f) Memiliki ketelitian
 - g) Memiliki kedisiplinan
 - h) Memiliki kreativitas dan inovasi
 - i) Memiliki tanggung jawab
- 2) Kompetensi sosial
 - a) Bekerja sama dalam tim
 - b) Memberikan layanan prima
 - c) Memiliki kesadaran berorganisasi
 - d) Berkomunikasi efektif
 - e) Membangun hubungan kerja

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) Kompetensi Teknis

- a) Pelaksana Urusan Kepegawaian: mengadministrasikan kepegawaian dan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)
- b) Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan: mengadministrasikan keuangan sekolah/madrasah dan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)
- c) Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana: mengadministrasikan standar sarana dan prasarana serta menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)
- d) Pelaksana Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat: melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat dan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)
- e) Pelaksana urusan administrasi persuratan dan pengarsipan: melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan serta menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)
- f) Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan: mengadministrasikan standar pengelolaan yang berkaitan dengan peserta didik dan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)
- g) Pelaksana urusan administrasi kurikulum : mengadministrasikan standar isi, mengadministrasikan

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.

standar proses, mengadminitrasikan standar penilaian, mengadministrasikan standar kompetensi lulusan , mengadministrasikan kurikulum dan silabus, menguasai penggunaan Teknologi Informasi dan komunikasi (TIK).¹⁸

6. Persepsi Guru

Pelayanan administrasi Pegawai Tata Usaha dalam prakteknya pemberian pelayanan bukan merupakan hal yang mudah. Mengingat banyak hal yang harus dihadapi baik dari dalam lembaga maupun dari luar lembaga. Pelayanan yang sungguh- sungguh harus diberikan, sehingga pelayanan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sinambela mengatakan bahwa secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dengan kata lain kepuasan merupakan tujuan akhir dari pelayanan. dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani. Jika dihubungkan dengan pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai tata usaha adalah dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada guru terhadap pelayanan yang berkualitas.¹⁹

7. Guru

Guru sebagai pendidik adalah tokoh yang paling banyak bergaul dan berinteraksi dengan para muridnya dibandingkan dengan personel lainnya di sekolah. Guru bertugas merencanakan dan melaksanakan proses

¹⁸ Siti Nurjaningsih, *Pengelolaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (MPPKS-PTK)*, Direktorat Jendral Guru dan Tenaga Kependidikan, 2019, hlm. 21.

¹⁹Reszyi Febriani, *Op. Cit.*, hlm. 607-608.

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.

pembelajaran menilai hasil pembelajaran, melakukan bimbingan dan pelatihan, melakukan penilaian dan pengkajian, dan membuka komunikasi dengan masyarakat. Guru kelas di SD dan guru bidang studi di SMP dan menengah mengemban kewajiban untuk turut aktif membantu melaksanakan berbagai program belajar. Terutama menyangkut mata pelajaran yang diasuhnya. Menggerakkan dan mendorong peserta didik agar semangat dalam belajar, sehingga semangat belajar peserta didik benar-benar dapat menguasai bidang ilmu yang dipelajari. Bukan sekedar turut mengikuti pelajaran lebih dari itu. Guru mata pelajaran juga harus membantu peserta didik untuk dapat memperoleh pembinaan yang sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuan yang dimiliki. Guru dapat juga dikategorikan sebagai ilmuwan dan cendekiawan.

B. Penelitian Relevan

Penelitian relevan adalah penelitian yang di gunakan sebagai perbandingan dari menghindari manipulasi terhadap sebuah karya ilmiah dan penguat bahwa penelitian yang penulis lakukan benar-bener belum pernah di teliti dengan orang lain, penelitian terdahulu yang relevan pernah dilakukan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Murni, Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau padatahun 2010 meneliti dengan judul Manajemen Tata Laksana Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Swasta YLPM Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar dan Metode untuk Pengumpulan data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

yang dilakukan oleh Penulis yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

2. Kasini, Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Suska Riau 2010 meneliti dengan judul Kinerja Kepala Sekolah Sebagai Administrator di Madrasah Tsanawiyah Al-Falah Jatibaru Kecamatan Bunga Raya Kabupaten Siak dan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan Wawancara.
3. Fita Rohmawati, Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta, dengan judul penelitian Persepsi Siswa Tentang Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Muhammadiyah 1 Playen Kabupaten Gunungkidul. Dari penelitian ini penulis menemukan bahwa persepsi siswa terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah mendapatkan kategori yang memuaskan, dengan dibuktikan pelayanan yang dirasakan siswa memberikan dampak yang signifikan pada pandangan siswa terhadap kinerja yang baik dan optimal.

Dari penelitian yang relevan di atas, dapat dilihat bahwa penelitian tersebut ada kesamaannya dengan penelitian yang akan penulis teliti yakni sama-sama mengenai administrasi pendidikan, namun dalam hal ini peneliti memfokuskan penelitian tentang “Persepsi Guru terhadap Pelayanan administrasi Pegawai Tata Usaha di MTsN 1 Andalan Pekanbaru”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

C. **Proposisi**

1. **Bukti Langsung (Tangibles)**, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana yang menunjang. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti:
 - a. Gedung perkantoran dan kelengkapan sarana prasarana
 - b. Kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan
2. **Daya tanggap (Responsiveness)**, suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan disini dapat dilihat dari:
 - a. Respon pegawai terhadap keluhan
 - b. Kecepatan pegawai dalam melayani
3. **Kehandalan (Realibility)**, yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan menyajikan secara cepat dan memuaskan, serta memiliki standar pelayanan yang jelas. Kehandalan pegawai dapat dilihat dari:
 - a. Penerapan ketepatan jam kerja kantor
 - b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan
4. **Jaminan (Assurance)**, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Jaminan yang dimaksud disini dapat berupa:
 - a. Dasar hukum pelayanan
 - b. Kepastian biaya pelayanan publik

5. Empati (Emphaty), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahamai kebutuhan para pelanggan, tanpa bersifat diskriminatif. Empati dalam hal ini meliputi:
 - a. Keramahan Pegawai
 - b. Tidak diskriminatif²⁰

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.

²⁰ Ahmad Kevin Maulana dan Endang Larasati, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Kerawan”, Ponegoro, hlm. 11-12.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang ditinjau dari jenis datanya. Jenis pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.²¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 1 Andalan Pekanbaru yang terletak di Jl. Amal Hamzah No.1, Cinta Raja, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Riau. Penelitian ini dilakukan mulai Agustus 2021 sampai Desember 2021.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah guru di MTsN 1 Andalan Pekanbaru. Sedangkan objeknya adalah persepsi guru terhadap pelayanan administrasi pegawai tata usaha di MTsN 1 Andalan Pekanbaru.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah pihak atau orang yang digunakan untuk memberikan informasi terkait data yang ingin diteliti di lapangan, dengan ketentuan informan secara baik berkewajiban untuk memberikan data secara jujur dan membantu peneliti untuk menggali informasi secara tepat dan benar.

²¹ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta, 2016, hlm. 21.

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.

Penentuan informan ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling* yaitu sampel yang diambil berdasarkan pertimbangan subjek peneliti, dimana persyaratan yang dibuat sebagai kriteria harus dipenuhi sebagai sampel, karena peneliti mengetahui dan menetapkan bahwa informan itu adalah orang yang tepat dan memiliki pengetahuan dan informasi yang dapat membantu peneliti dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Informan penelitian dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu informan kunci dan informan tambahan. Informan kunci dalam penelitian ini adalah 8 orang guru MTsN 1 Andalan Pekanbaru, informan tambahannya yaitu 3 orang tata usaha administrasi dan 2 orang siswa MTsN 1 Andalan Pekanbaru.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi.²² penulis mengadakan tanya jawab secara langsung kepada guru, guru bimbingan konseling, dan siswa untuk mengetahui pelaksanaan layanan mediasi untuk mengatasi konflik sosial siswa dengan guru. Adapun langkah-langkah dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan.
- b. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan

²² Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, CV. Alfabeta, Bandung, 2010, 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.

pembicaraan.

- c. Mengawali atau membuka alur wawancara.
- d. Melangsungkan alur wawancara.
- e. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya.
- f. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan.
- g. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.²³

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang keadaan lokasi sekolah penelitian, seperti keadaan guru, siswa dan penulis mempelajari dokumen yang ada baik berupa buku maupun catatan yang lain.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono, aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu dengan langkah-langkah sebagai berikut:

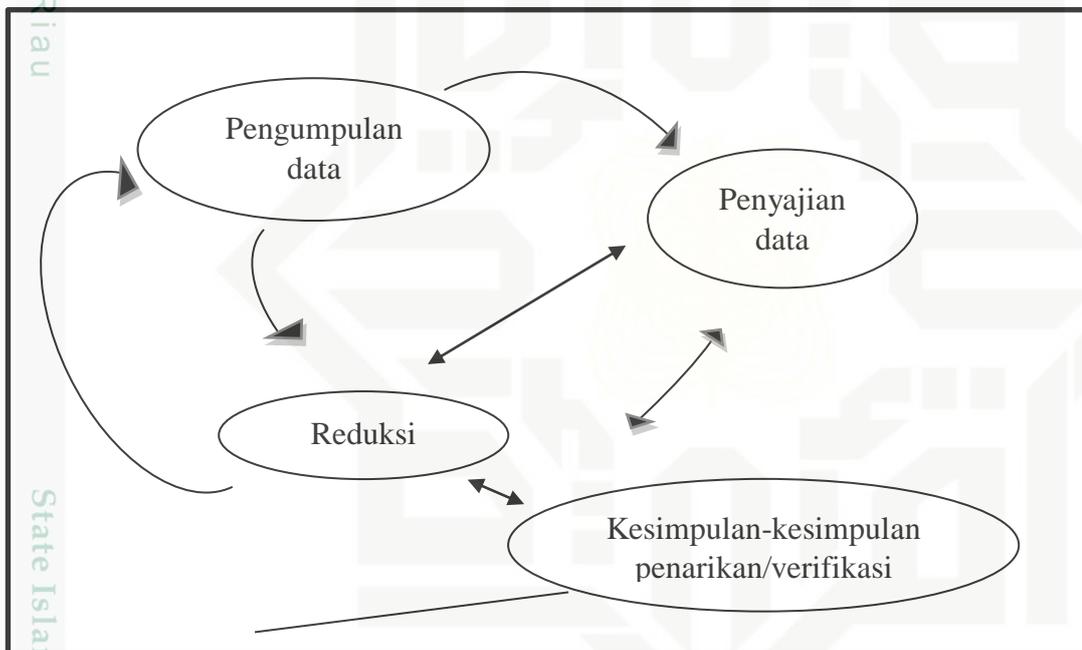
1. Pengumpulan Data (*Data Collection*) data dalam penelitian ini dikumpulkan dalam berbagai macam cara, yaitu: wawancara dan dokumentasi
2. Mereduksi data yang mencatat atau mengetik kembali dalam bentuk uraian atau laporan terperinci, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, diberi susunan yang lebih sistematis agar mudah dikendalikan.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, CV. Alfabeta, Bandung, 2017, hlm. 322.

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. Penyajian data yaitu dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan, antara kategori, *Flowchart* dan sejenisnya. Yang sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif.
4. Memverifikasi data yaitu mencari makna data yang dikumpulkan melalui penafsiran dan mengklarifikasi data yang telah terkumpul untuk kemudian dilakukan deskripsi secara objektif dan sistematis.



Gambar I. 3 Skema Miles dan Huberman²⁴

G. Keabsahan Data

Dalam penelitian penulis, untuk mengecek atau memvalidasi keabsahan data dari informan penelitian, maka penulis menggunakan cara yaitu Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang

²⁴ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 179-181.

memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data yang diperoleh.²⁵ Seperti untuk menemukan informasi ataupun data yang relevan setelah dilakukan wawancara, maka untuk menguji data nya maka penulis harus menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi. Jadi triangulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan kekeliruan dan perbedaan yang ada dengan pandangan yang baik yang ada dalam bagian suatu penelitian dalam mengumpulkan data berkaitan dengan berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Maka untuk menguji keabsahan data penelitian yang penulis dapatakan dari pengumpulan data maka, teknik Triangulasi adalah cara penulis untuk mendapatkan keabsahan atau kebenaran data di lapangan dengan informasi yang didapatkan dari informan 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.

²⁵ Moleong, lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, (2010), hlm.327

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dapat di ambil suatu kesimpulan bahwa: Persepsi Guru tentang Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di MTsN 1 Andalan Pekanbaru adalah persepsi negatif, karena persepsi yang diberikan oleh guru cenderung mengarah pada penolakan atau tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Seperti dalam dimensi indikator komunikasi, pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi kurang baik, seperti acuh tak acuh, membingungkan, responsibilitas yang juga buruk seperti pekerjaan yang sering dilakukan tidak tepat waktu, dan kompetensi tenaga administrasi yang sangat perlu ditingkatkan, dari segi kepribadian yang kurang ramah, tingkat sosial yang rendah dan profesionalitas yang kurang baik dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu masih sangat perlu dievaluasi dan menjadi bahan untuk perbaikan dalam menjalankan tugas dan pelayanan administrasi sekolah.

B. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas maka peneliti mengajukan beberapa saran yaitu:

1. Berusaha melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan administrasi sekolah.

2. Tenaga administrasi sekolah senang tiasa memberikan pelayanan yang ramah tamah dan sopam santun.
3. Tenaga administrasi sekolah harus menyiapkan tugas sesuai jadwal yang ditentukan agar pekerjaan tidak menumpuk.
4. Pemberian informasi oleh tenaga administrasi sekolah harus jelas dan mudah dimengerti sehingga warga sekolah tidak bingung ketika mengurus dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

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 PUSTAKA

- Aa Kosasih. 2009. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan*. Artikel Pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Malang: 3-5. Malang.
- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Amirudin. 2017. *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*. *Jurnal Kependidikan Islam*. 7 (1): 127. Lampung.
- Andi Prastowo. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Didik Fatkhur Rohman, dkk. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu*. *Jurnal Administrasi Publik*. 1 (5): 964.
- Fatemah Dela Agusfina, dkk. 2018. *Persepsi Guru terhadap Buku Teks Bahasa Indonesia Kurikulum 2013 Kelas VII SMP Negeri Kota Bengkulu*. *Jurnal Ilmiah Korpus*. 2 (1): 30. Bengkulu.
- Hamid Patilima. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta,
- Haning Tri Novianti, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 3 (5): 791. Malang.
- M. Hasbi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. 3 (1): 88. Palembang.
- Reszyi Febriani. 2014. *Persepsi Guru terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah*. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. 2 (1): 606. Padang.
- Rohmaul Listyana dan Yudi Hartono. 2015. *Persepsi dan Sikap Masyarakat terhadap Penanggalan Jawa dalam Penentuan Waktu Pernikahan*. *Jurnal Agastya*. 5 (1): 121.
- Siti Nurjaningsih. 2019. *Pengelolaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (MPPKS-PTK)*. Direktorat Jendral Guru dan Tenaga Kependidikan.
- Syaiful Sagala. 2013. *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Alfabeta.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.

Warsono. 2017. *Guru: antara Pendidik, Profesi, dan Aktor Sosial*. The Journal of Society & Media. 1 (1): 4. Surabaya.

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.

**INSTRUMEN PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN
MENGENAI PERSEPSI GURU TENTANG MUTU
PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

Riyana Fitri Yenti

NIM: 11514203841

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1443 H / 2022

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.



**INSTRUMEN PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN
MENGENAI PERSEPSI GURU TENTANG MUTU PELAYANAN
TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 PEKANBARU**

Pertanyaan Wawancara Penelitian untuk Guru

1. Apakah kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sekolah mempengaruhi pelayanan yang diberikan?
2. Menurut bapak/ibu pelayanan tenaga administasi sekolah sudah memiliki kehandalan yang sesuai dengan standar pendidikan?
3. Bagaimana pelayanan administrasi yang bapak/ibu rasakan di sekolah?
4. Bagaimana komunikasi yang dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan?
5. Apakah tenaga administrasi sekolah memberikan kesan ramah atau kurang peduli?
6. Apakah dalam memeberikan pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah memberikan adab yang terbaik? Bisa bapak/ibu jelaskan?
7. Apakah ketika bapak/ibu memberikan tugas kepada tenaga administrasi sekolah, mereka mengerjakannya sesuai jadwal yang diberikan?
8. Apakah kendala-kendala yang bapak/ibu temukan pada pelayanan tenaga administrasi sekolah?
9. Apakah bapak puas dengan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah?

Pertanyaan Wawancara Penelitian untuk Tenaga Administasi Sekolah

1. Apakah sarana dan prasarana untuk pelayanan administrasi sudah terpenuhi semuanya?
2. Bagaimana prinsip yang harus ditekankan oleh tenaga administasi sekolah ketika memberikan pelayanan?
3. Jikalau kantor tata usaha ramai bagaimana tenaga administasi sekolah dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar tidak mengecewakan?

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Bagaimana bapak/ibu menjalankan tugas secara profesional jika mendapatkan masalah yang harus segera diselesaikan?
5. Apakah dalam mengerjakan tugas-tugas dari sekolah selalu tepat waktu? Bila melewati batas waktu yang telah diberikan, apa yang dilakukan tenaga tata usaha?
6. Apakah kendala-kendala yang sering tenaga administrasi sekolah temukan ketika memberikan pelayanan?
7. Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut agar tidak terulang kembali?

Pertanyaan Wawancara Penelitian untuk Siswa

1. Bagaimana pelayanan yang ananda rasakan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah?
2. Apakah pelayanan administrasi yang diberikan sekolah membingungkan?
3. Apakah dalam memberikan pelayanan, tenaga administasri pernah marah atau tidak peduli?
4. Apakah ananda sudah merasa puas terhadap pelayanan administrasi sekolah?

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

HASIL WAWANCARA

1. Administrasi Sekolah

a. Administrasi Sekolah (Desyam Chamidarti, Se.I)

- 1) Apakah sarana dan prasarana untuk pelayanan administrasi sudah terpenuhi semuanya?

Jawab: Sudah cukup, namun komputer dan printer tidak ada cadangannya sehingga ketika printer atau komputer bermasalah maka pekerjaan akan terganggu.

- 2) Bagaimana prinsip yang harus ditekankan oleh tenaga administrasi sekolah ketika memberikan pelayanan?

Jawab: Prinsip yang digunakan sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) dan aturan berlaku.

- 3) Jikalau kantor tata usaha ramai bagaimana tenaga administrasi sekolah dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar tidak mengecewakan?

Jawab: Pelayanan dilakukan dengan memakai nomor antrian, satu-satu masuk ke ruangan.

- 4) Bagaimana bapak/ibu menjalankan tugas secara profesional jika mendapatkan masalah yang harus segera diselesaikan?

Jawab: Jika mendapatkan masalah maka diatasi satu-satu sumber masalahnya.

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.

- 5) Apakah dalam mengerjakan tugas-tugas dari sekolah selalu tepat waktu? Bila melewati batas waktu yang telah diberikan, apa yang dilakukan tenaga tata usaha?

Jawab: Jika telah melewati batas waktu maka meminta kepada atasan untuk menambah target waktunya kembali.

- 6) Apakah kendala-kendala yang sering tenaga administrasi sekolah temukan ketika memberikan pelayanan?

Jawab: Kendalanya ketika kepala sekolah tidak ada ditempat jadi banyak urusan yang tidak bisa selesai pada hari tersebut.

- 7) Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut agar tidak terulang kembali?

Jawab: Mengatasi kendala tersebut menunggu sampai kepala sekolah datang ke sekolah.

b. Administrasi Sekolah (Yeni Desvita, S.Pd)

- 1) Apakah sarana dan prasarana untuk pelayanan administrasi sudah terpenuhi semuanya?

Jawab: Sudah terpenuhi tetapi ruangan yang ada tidak begitu besar jadi ketika banyak orang terpaksa harus menunggu di luar tidak di dalam ruangan.

- 2) Bagaimana prinsip yang harus ditekankan oleh tenaga administrasi sekolah ketika memberikan pelayanan?

Jawab: Prinsip yang ditekankan sesuai dengan aturan sekolah dan SOP (Standard Operating Procedure).

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) Jikalau kantor tata usaha ramai bagaimana tenaga administrasi sekolah dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar tidak mengecewakan?

Jawab: Memakai nomor antrian sesuai urutan yang datang terlebih dahulu.

- 4) Bagaimana bapak/ibu menjalankan tugas secara profesional jika mendapatkan masalah yang harus segera diselesaikan?

Jawab: Menjalankan dengan ikhlas semua pekerjaan yang ada di sekolah.

- 5) Apakah dalam mengerjakan tugas-tugas dari sekolah selalu tepat waktu? Bila melewati batas waktu yang telah diberikan, apa yang dilakukan tenaga tata usaha?

Jawab: Jika tidak sesuai batas waktu maka minta kelonggaran kepada bapak/ibu atasan, tapi semaksimal mungkin diusahakan tidak melewati batas waktu.

- 6) Apakah kendala-kendala yang sering tenaga administrasi sekolah temukan ketika memberikan pelayanan?

Jawab: Kendala yang dirasakan adalah ketika listrik mati dan teknisi tidak ada ditempat maka pekerjaan tidak bisa dilanjutkan.

- 7) Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut agar tidak terulang kembali?

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.

Jawab: Mencoba sendiri untuk menghidupinya, jika masih tidak bisa maka menunggu teknisi.

c. Administrasi Sekolah (M. Amri Adiwinata, S.Pd.I)

1) Apakah sarana dan prasarana untuk pelayanan administrasi sudah terpenuhi semuanya?

Jawab: Sudah, tetapi ketika ramai kursi yang ada tidak cukup sehingga banyak juga yang berdiri menunggu untuk menyelesaikan urusannya.

2) Bagaimana prinsip yang harus ditekankan oleh tenaga administrasi sekolah ketika memberikan pelayanan?

Jawab: Prinsip yaitu sesuai SOP (Standard Operating Procedure) dalam memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal.

3) Jikalau kantor tata usaha ramai bagaimana tenaga administrasi sekolah dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar tidak mengecewakan?

Jawab: Kami memberikan arahan dengan baik agar tidak mengecewakan siswa atau wali murid dalam mengurus surat-surat yang diperlukan.

4) Bagaimana bapak/ibu menjalankan tugas secara profesional jika mendapatkan masalah yang harus segera diselesaikan?

Jawab: Pekerjaan yang diberikan selalu dikerjakan.

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.

- 5) Apakah dalam mengerjakan tugas-tugas dari sekolah selalu tepat waktu? Bila melewati batas waktu yang telah diberikan, apa yang dilakukan tenaga tata usaha?

Jawab: Saat melewati batas waktu maka selesaikan terlebih dahulu dan meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan.

- 6) Apakah kendala-kendala yang sering tenaga administrasi sekolah temukan ketika memberikan pelayanan?

Jawab: Bila kepala sekolah tidak ada di tempat sehingga banyak urusan-urusan yang memerlukan kepala sekolah tidak bisa selesai cepat.

- 7) Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut agar tidak terulang kembali?

Jawab: Menunggu sampai kepala sekolah datang untuk menyelesaikan urusan yang memerlukan kepala sekolah.

2. Guru

a. Guru (Syawarliati, S.Ag)

- 1) Apakah kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sekolah mempengaruhi pelayanan yang diberikan?

Jawab: Iya, sangat mempengaruhi. Semakin tinggi kualifikasi dan kompetensi seseorang maka pelayanan administrasi juga semakin baik dan meningkat.

- 2) Menurut bapak/ibu pelayanan tenaga administasi sekolah sudah memiliki kehandalan yang sesuai dengan standar pendidikan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Jawab: Sepertinya belum karena masih ada tenaga administrasi sekolah yang tidak memiliki latar pendidikan sesuai pekerjaannya.

- 3) Bagaimana pelayanan administrasi yang bapak/ibu rasakan di sekolah?

Jawab: Cukup baik walaupun belum maksimal karena terkadang tenaga administrasi tidak ada ditempat saat dibutuhkan.

- 4) Bagaimana komunikasi yang dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan?

Jawab: Komunikasi cukup baik, namun ketika ramai tenaga administrasi kurang fokus dalam menjalankan tugas.

- 5) Apakah tenaga administrasi sekolah memberikan kesan ramah atau kurang peduli?

Jawab: Sesuai situasi karena ketika banyak pekerjaan tenaga administrasi kurang peduli dengan lingkungan sekitar.

- 6) Apakah dalam memberikan pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah memberikan adab yang terbaik? Bisa bapak/ibu jelaskan?

Jawab: Mungkin cukup baik, hanya saja kurang senyum dan sapanya terkadang dengan nada datar.

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.

- 7) Apakah ketika bapak/ibu memberikan tugas kepada tenaga administrasi sekolah, mereka mengerjakannya sesuai jadwal yang diberikan?

Jawab: Tidak juga, karena pernah melewati target waktu yang sudah diberikan.

- 8) Apakah kendala-kendala yang bapak/ibu temukan pada pelayanan tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Menunggu pelayanan yang terlalu lama ketika orang ramai sehingga bisa sampai 1 jam lebih atau mungkin 2 jam.

- 9) Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Cukup puas, sangat perlu ditingkatkan kembali agar pelayanan yang diberikan semaksimal mungkin.

b. Guru (Surkaini, S.Pd)

- 1) Apakah kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sekolah mempengaruhi pelayanan yang diberikan?

Jawab: Kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi mempengaruhi pelayanan yang diberikan karena tenaga administrasi yang kompeten pada bidangnya akan memberikan hasil yang baik dalam administrasi sekolah.

- 2) Menurut bapak/ibu pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah memiliki kehandalan yang sesuai dengan standar pendidikan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Jawab: Tenaga administrasi sekolah ada yang belum memiliki kesesuaian latar pendidikan dalam pekerjaannya.

- 3) Bagaimana pelayanan administrasi yang bapak/ibu rasakan di sekolah?

Jawab: Pelayanan administrasi sekolah kurang memuaskan bagi saya.

- 4) Bagaimana komunikasi yang dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan?

Jawab: Saat berkomunikasi kurang ramah dan tidak terlalu mendengarkan sehingga terkadang pekerjaan yang dilakukan kurang sesuai apa yang diharapkan.

- 5) Apakah tenaga administrasi sekolah memberikan kesan ramah atau kurang peduli?

Jawab: Tenaga administrasi kurang ramah dan tidak terlalu peduli dalam memberikan pelayanan.

- 6) Apakah dalam memberikan pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah memberikan adab yang terbaik? Bisa bapak/ibu jelaskan?

Jawab: Dalam memberikan pelayanan tenaga administrasi kurang memberikan adab yang baik sehingga kebutuhan administrasi dilakukan kurang optimal.

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.

- 7) Apakah ketika bapak/ibu memberikan tugas kepada tenaga administrasi sekolah, mereka mengerjakannya sesuai jadwal yang diberikan?

Jawab: Pernah tugas yang dilakukan tenaga administrasi diluar jadwal yang telah dibuat.

- 8) Apakah kendala-kendala yang bapak/ibu temukan pada pelayanan tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Ketika tenaga administrasi banyak pekerjaan maka pekerjaan selanjutnya lama untuk terselesaikan.

- 9) Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Cukup puas mungkin secara keseluruhan.

c. Guru (Kumala Devi, S.Pd)

- 1) Apakah kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sekolah mempengaruhi pelayanan yang diberikan?

Jawab: Sangat mempengaruhi sebab kalau tidak memiliki kualifikasi dan kompetensi maka ia akan canggung dalam melakukan pekerjaannya.

- 2) Menurut bapak/ibu pelayanan tenaga administasi sekolah sudah memiliki kehandalan yang sesuai dengan standar pendidikan?

Jawab: Belum, karena ada tenaga administrasi yang latar pendidikannya tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya.

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) Bagaimana pelayanan administrasi yang bapak/ibu rasakan di sekolah?

Jawab: Kadang memberikan pelayanan yang baik dan kadang memberikan pelayanan yang kurang baik.

4) Bagaimana komunikasi yang dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan?

Jawab: Cukup baik.

5) Apakah tenaga administrasi sekolah memberikan kesan ramah atau kurang peduli?

Jawab: Tergantung situasi sebab ada pernah pelayanan yang diberikan acuh tak acuh.

6) Apakah dalam memberikan pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah memberikan adab yang terbaik? Bisa bapak/ibu jelaskan?

Jawab: Adab yang diberikan sudah baik walaupun belum yang terbaik.

7) Apakah ketika bapak/ibu memberikan tugas kepada tenaga administrasi sekolah, mereka mengerjakannya sesuai jadwal yang diberikan?

Jawab: Kadang sesuai jadwal namun terkadang tidak sesuai jadwal.

8) Apakah kendala-kendala yang bapak/ibu temukan pada pelayanan tenaga administrasi 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.

Jawab: Kendala saat listrik mati dan sinyal hilang.

- 9) Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Cukup puas karena pelayanan yang diberikan pernah mengecewakan.

d. Guru (Triana Dian Kusumastuti, S.Pd)

- 1) Apakah kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sekolah mempengaruhi pelayanan yang diberikan?

Jawab: Sangat mempengaruhi, kompetensi yang dimiliki tenaga administrasi merupakan pondasi atau sumber alur dari administrasi itu sendiri, jika tenaga administrasinya sendiri kurang menguasai maka pelayanan yang diberikannya pasti tidak maksimal.

- 2) Menurut bapak/ibu pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah memiliki kehandalan yang sesuai dengan standar pendidikan?

Jawab: Belum, karena latar belakang pendidikan tenaga administrasi masih ada yang tidak sesuai dengan pekerjaannya.

- 3) Bagaimana pelayanan administrasi yang bapak/ibu rasakan di sekolah?

Jawab: Cukup baik.

- 4) Bagaimana komunikasi yang dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan?

Jawab: Cukup baik.

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.

- 5) Apakah tenaga administrasi sekolah memberikan kesan ramah atau kurang peduli?
Jawab: Cukup ramah meskipun tidak terlalu ramah.
 - 6) Apakah dalam memeberikan pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah memberikan adab yang terbaik? Bisa bapak/ibu jelaskan?
Jawab: Sudah, ketika masuk ruangan disambut dengan senyuman dan langsung ditanyakan apa keperluan kita.
 - 7) Apakah ketika bapak/ibu memberikan tugas kepada tenaga administrasi sekolah, mereka mengerjakannya sesuai jadwal yang diberikan?
Jawab: Sesuai jadwal.
 - 8) Apakah kendala-kendala yang bapak/ibu temukan pada pelayanan tenaga administrasi sekolah?
Jawab: Tidak ada.
 - 9) Apakah bapak puas dengan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah?
Jawab: Puas, dalam pelayanan maupun dalam komunikasinya tenaga administasi sudah menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya.
- e. Guru (Khairani Kitan, S.Pd)
- 1) Apakah kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sekolah mempengaruhi pelayanan yang diberikan?

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.

Jawab: Kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan karena dengan kualifikasi yang baik dan kompetensi yang baik, mereka bisa memberikan pelayanan yang baik pula.

- 2) Menurut bapak/ibu pelayanan tenaga administasi sekolah sudah memiliki kehandalan yang sesuai dengan standar pendidikan?

Jawab: Tenaga administrasi ada juga yang latar belakang pendidikannya tidak sesuai.

- 3) Bagaimana pelayanan administrasi yang bapak/ibu rasakan di sekolah?

Jawab: Cukup baik.

- 4) Bagaimana komunikasi yang dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan?

Jawab: Cukup baik dan cukup memuaskan.

- 5) Apakah tenaga administrasi sekolah memberikan kesan ramah atau kurang peduli?

Jawab: Tenaga administrasi sekolah kurang memberikan kesan ramah dan terkadang malah terkesan kurang peduli.

- 6) Apakah dalam memeberikan pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah memberikan adab yang terbaik? Bisa bapak/ibu jelaskan?

Jawab: Adab yang diberikan cukup baik walaupun belum adab yang terbaik.

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.

7) Apakah ketika bapak/ibu memberikan tugas kepada tenaga administrasi sekolah, mereka mengerjakannya sesuai jadwal yang diberikan?

Jawab: Tidak selalu tepat waktu, terkadang malah selesai seminggu lebih diluar target jadwal yang diberikan.

8) Apakah kendala-kendala yang bapak/ibu temukan pada pelayanan tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Sampai saat ini belum ada kendala yang berarti yang saya jumpai.

9) Apakah bapak puas dengan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Saya kurang puas dengan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah. Terbukti ketika saya minta tolong kepada mereka untuk membuatkan saya surat tugas, mereka cukup lama untuk menyiapkannya.

f. Guru 6 (Tika Indahsari, S.Pd)

1) Apakah kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sekolah mempengaruhi pelayanan yang diberikan?

Jawab: Iya, kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi yang baik akan memberikan pelayanan yang baik.

2) Menurut bapak/ibu pelayanan tenaga administasi sekolah sudah memiliki kehandalan yang sesuai dengan standar pendidikan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Jawab: Tenaga administrasi sekolah setahu saya ada yang latar pendidikannya tidak sesuai dengan pekerjaannya ini.

- 3) Bagaimana pelayanan administrasi yang bapak/ibu rasakan di sekolah?

Jawab: Cukup baik dan cukup memuaskan.

- 4) Bagaimana komunikasi yang dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan?

Jawab: Lumayan ramah dan baik dalam memberikan pelayanan.

- 5) Apakah tenaga administrasi sekolah memberikan kesan ramah atau kurang peduli?

Jawab: Ramah dengan sikap membantu ketika dibutuhkan.

- 6) Apakah dalam memberikan pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah memberikan adab yang terbaik? Bisa bapak/ibu jelaskan?

Jawab: Cukup memberikan adab yang baik.

- 7) Apakah ketika bapak/ibu memberikan tugas kepada tenaga administrasi sekolah, mereka mengerjakannya sesuai jadwal yang diberikan?

Jawab: Cukup dikerjakan dengan baik.

- 8) Apakah kendala-kendala yang bapak/ibu temukan pada pelayanan tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Tidak terlalu ada kendala.

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.

9) Apakah bapak puas dengan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Cukup puas dalam memberikan pelayanan administrasi yang diberikan.

g. Guru (Asdilita Okta Guma N ,S.Si)

1) Apakah kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sekolah mempengaruhi pelayanan yang diberikan?

Jawab: Iya, apabila pelayanan yang baik maka hasilnya akan baik.

2) Menurut bapak/ibu pelayanan tenaga administasi sekolah sudah memiliki kehandalan yang sesuai dengan standar pendidikan?

Jawab: Belum karena tenaga administrasi sekolah ada yang tidak memiliki latar pendidikan yang sesuai.

3) Bagaimana pelayanan administrasi yang bapak/ibu rasakan di sekolah?

Jawab: Cukup baik meskipun belum optimal.

4) Bagaimana komunikasi yang dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan?

Jawab: Komunikasi yang dilakukan terkadang ada kesalahan komunikasi sehingga pekerjaan yang dilakukan jadi terhambat.

5) Apakah tenaga administrasi sekolah memberikan kesan ramah atau kurang peduli?

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.

Jawab: Pernah tenaga administrasi memberikan kesan kurang peduli dalam melaksanakan tugasnya.

- 6) Apakah dalam memeberikan pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah memberikan adab yang terbaik? Bisa bapak/ibu jelaskan?

Jawab: Cukup baik, namun terkadang tenaga administrasi memberikan pelayanan dengan datar tanpa tersenyum.

- 7) Apakah ketika bapak/ibu memberikan tugas kepada tenaga administrasi sekolah, mereka mengerjakannya sesuai jadwal yang diberikan?

Jawab: Tidak juga karena ada beberapa pekerjaan yang selesai diluar jadwal yang ditentukan.

- 8) Apakah kendala-kendala yang bapak/ibu temukan pada pelayanan tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Kendalanya ketika tidak ada jaringan internet sehingga pekerjaan yang harusnya selesai pada hari tersebut menjadi tidak selesai.

- 9) Apakah bapak puas dengan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Cukup puas.

- h. Guru (Yurna Hayati,S.Pd)

- 1) Apakah kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sekolah mempengaruhi pelayanan yang diberikan?

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.

Jawab: Iya, sangat mempengaruhi. Kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi yang baik akan memberikan pelayanan yang baik juga.

- 2) Menurut bapak/ibu pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah memiliki kehandalan yang sesuai dengan standar pendidikan?

Jawab: Administrasi sekolah latar belakang pendidikannya ada juga yang belum sesuai dengan pekerjaannya sekarang.

- 3) Bagaimana pelayanan administrasi yang bapak/ibu rasakan di sekolah?

Jawab: Cukup baik.

- 4) Bagaimana komunikasi yang dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan?

Jawab: Kurang ramah dan dalam melaksanakan tugas juga kurang optimal.

- 5) Apakah tenaga administrasi sekolah memberikan kesan ramah atau kurang peduli?

Jawab: Terkadang tidak memberikan senyuman dan pernah juga ketika ada tugas, tenaga administrasi sekolah menolak dengan alasan banyak kerjaan yang belum selesai. Sehingga tugas tersebut saya kerjakan sendiri.

- 6) Apakah dalam memberikan pelayanan tenaga administrasi sekolah sudah memberikan adab yang terbaik? Bisa bapak/ibu jelaskan?

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.

Jawab: Mungkin ada yang baik tetapi belum yang terbaik.

- 7) Apakah ketika bapak/ibu memberikan tugas kepada tenaga administrasi sekolah, mereka mengerjakannya sesuai jadwal yang diberikan?

Jawab: Jadwal tugas yang diselesaikan diluar dari target.

- 8) Apakah kendala-kendala yang bapak/ibu temukan pada pelayanan tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Karena tugas yang diberikan diluar dari target sehingga banyak tugas-tugas yang selesai diluar dari jadwal dan menumpuk.

- 9) Apakah bapak puas dengan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Kurang puas.

3. Siswa

a. Siswa (Farnando Putra Ramadhan)

- 1) Bagaimana pelayanan yang ananda rasakan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Pelayanan yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan peraturan.

- 2) Apakah pelayanan administrasi yang diberikan sekolah membingungkan?

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.

Jawab: Iya, karena syarat-syarat untuk mengurus surat-surat tidak sesuai dengan yang tenaga administrasi sekolah sehingga harus mengurusnya terkadang lebih dari 3 hari.

- 3) Apakah dalam memberikan pelayanan, tenaga administasri pernah marah atau tidak peduli?

Jawab: Pernah, karena saat itu saya banyak bertanya dan bingung maka pelayan administasi menjelaskannya dengan suara yang meninggi tanpa senyum.

- 4) Apakah ananda sudah merasa puas terhadap pelayanan administrasi sekolah?

Jawab: Tidak puas dengan pelayanannya.

- b. Siswa (Muhammad Farhan Triansyah)

- 1) Bagaimana pelayanan yang ananda rasakan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah?

Jawab: Pelayanan yang diberikan biasa saja bagi saya.

- 2) Apakah pelayanan administrasi yang diberikan sekolah membingungkan?

Jawab: Sangat membingungkan karena pernah saya mengurus kartu pelajar sebab ada kesalahan dan saya menunggu lama, sedangkan ada guru yang baru datang malah guru tersebut yang dilayani terlebih dulu bukannya saya.

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) Apakah dalam memberikan pelayanan, tenaga administrasi pernah marah atau tidak peduli?

Jawab: Pernah bawaannya datar dan memberi pelayanan acuh tak acuh.

4) Apakah ananda sudah merasa puas terhadap pelayanan administrasi sekolah?

Jawab: Kurang puas seharusnya pelayanan itu ramah dan banyak senyum.

A. Analisis Data

Setelah penulis mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian ini, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data yang diperoleh, untuk data wawancara dianalisa dengan cara kualitatif yaitu kalimat-kalimat. Sedangkan dokumentasi yaitu data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, dan data tentang sekolah. Berikut adalah analisis data yang diperoleh:

1. Bukti Langsung (Tangibles), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana yang menunjang. Administrasi sekolah 1, administrasi sekolah 2, dan administrasi 3, menjelaskan:

“Sudah cukup, namun komputer dan printer tidak ada cadangannya sehingga ketika printer atau komputer bermasalah maka pekerjaan akan teranggu”.

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.

“Sudah terpenuhi tetapi ruangan yang ada tidak begitu besar jadi ketika banyak orang terpaksa harus menunggu di luar tidak di dalam ruangan”.

“Sudah, tetapi ketika ramai kursi yang ada tidak cukup sehingga banyak juga yang berdiri menunggu untuk menyelesaikan urusannya.”

Jadi, administasi sekolah menjelaskan bahwa sarana dan prasarana sudah terpenuhi namun belum pada kapasitas yang besar. Sarana dan prasarana yang belum terpenuhi tersebut membuat pekerjaan menjadi tidak optimal dan tidak bisa selesai segera serta tidak memberikan kenyamanan bagi warga sekolah ketika menerima pelayanan sekolah.

2. Daya tanggap (Responsiveness), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Guru 1, guru 2, dan guru 5, menjelaskan:

“Cukup baik walaupun belum maksimal karena terkadang tenaga administrasi tidak ada ditempat saat dibutuhkan”.

“Saat berkomunikasi kurang ramah dan tidak terlalu mendengarkan sehingga terkadang pekerjaan yang dilakukan kurang sesuai apa yang diharapkan”.

“Terkadang tidak memberikan senyuman dan pernah juga ketika ada tugas, tenaga administrasi sekolah menolak dengan alasan banyak kerjaan yang belum selesai. Sehingga tugas tersebut saya kerjakan sendiri”

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.

Jadi, guru-guru menjelaskan tenaga administrasi terkadang tidak ada ditempat, menolak pekerjaan dengan alasan banyak pekerjaan, dan memberikan respon yang kurang peduli dengan acuh tak acuh. Pekerjaan yang seharusnya bisa selesai tepat waktu dan optimal menjadi telat selesai karena tenaga administrasi yang tidak cepat tanggap atas tidak kepeduliannya.

3. Keandalan (Realibility), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan menyajikan secara cepat dan memuaskan, serta memiliki standar pelayanan yang jelas. Guru 3, guru 5, dan guru 7, menjelaskan:

“Kadang sesuai jadwal namun terkadang tidak sesuai jadwal”.

“Tidak selalu tepat waktu, terkadang malah selesai seminggu lebih diluar jadwal target yang diberikan”.

“Tidak juga karena ada beberapa pekerjaan yang selesai diluar jadwal yang ditentukan”.

Jadi, guru menjelaskan pekerjaan yang diberikan kepada tenaga administrasi pendidikan terkadang tidak selesai sesuai target. Pekerjaan yang tidak sesuai target mengakibatkan juga banyak kegiatan tertunda dan yang diberikan pekerjaan kurang bertanggung jawab.

4. Jaminan (Assurance), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Guru 8, siswa 1, dan siswa 2, menjelaskan:

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.

“Kurang ramah dan dalam melaksanakan tugas juga kurang optimal”.

“Pernah, karena saat itu saya banyak bertanya dan bingung maka pelayan administrasi menjelaskannya dengan suara yang meninggi tanpa senyum”.

“Pernah bawaannya datar dan memberi pelayanan acuh tak acuh”.

Jadi, guru dan siswa menerangkan pelayanan yang diterima tidak dengan kualitas yang bagus. Kemampuan dan kesopanan yang tidak baik akan memberikan pelayanan yang buruk sehingga sangat perlu perbaikan terus-menerus agar dapat memberikan kenyamanan.

5. Empati (Emphaty), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahamai kebutuhan para pelanggan, tanpa bersifat diskriminatif. Siswa 1 dan siswa 2, menjelaskan:

“Iya, karena syarat-syarat untuk mengurus surat-surat tidak sesuai dengan yang tenaga administrasi sekolah sehingga harus mengurusnya terkadang lebih dari 3 hari.”

“Sangat membingungkan karena pernah saya mengurus kartu pelajar sebab ada kesalahan dan saya menunggu lama, sedangkan ada guru yang baru datang malah guru tersebut yang dilayani terlebih dulu bukannya saya.”

Jadi, administrasi memberikan pelayanan yang membingungkan kepada siswa sehingga siswa tidak mudah mengerti dan malah bingung untuk mengurus urusannya. Siswa juga menjelaskan masih ada tenaga administrasi yang masih diskriminatif yaitu mendahulukan orang yang dikenalnya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

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

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

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/16831/2021

Pekanbaru, 29 Desember 2021

Sifat : Biasa
 Lamp. : -
 Hal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada
 Yth. Irawati, 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 : RIYANA FITRI YENTI
 NIM : 11514203841
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : PERSEPSI GURU TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI
 PEGAWAI TATA USAHA DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1
 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. Zarkasih, M.Ag.
 NIP. 19721017199703 1 004

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.

Pekanbaru, 05 April 2021

Lampiran : 6 Lembar
Hal : **Permohonan Pengajuan SK Pembimbing**

**Kepada Yth. Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Di -
UIN Suska Riau**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riyana Fitri Yenti
Nim : 11514203841
Semester : XIII (TIGA BELAS)
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (AP)
Alamat : Jl. Eka Tunggal Panam

Dengan ini saya mengajukan kepada Bapak/Ibu permohonan pengajuan SK Pembimbing untuk penelitian saya yang berjudul **"Persepsi Guru Tentang Pelayanan Administrasi Pegawai Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pekanbaru"**. Sebagai persyaratan program S1. Adapun pembimbing yang ditunjuk untuk penelitian ini sebagai berikut :

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

Dengan ini saya melampirkan sebagai persyaratan :

1. Fotokopi lembar disposisi
2. Fotokopi Kartu Rencana Studi baru
3. Fotokopi Kartu Hasil Studi baru
4. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa
5. Sinopsis yang telah di setujui oleh prodi
6. Mengisi Form Siasy

Demikianlah surat Permohonan Pengajuan SK Pembimbing. Atas bantuan Ibu saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Mengetahui,

Ketua Jurusan MPI


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

Hormat saya


Rivana Fitri Yenti
NIM. 11514203841



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/1568/2019
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : *Mohon Izin Melakukan PraRiset*

Pekanbaru, 23 Januari 2019

Kepada
Yth. Kepala Sekolah
MTS NEGERI 1 PEKANBARU
di
Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : RIYANA FITRI YENTI
NIM : 11514203841
Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2019
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset 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.

an Dekan
Wakil Dekan III

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

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 PEKANBARU

Jalan Amal Hamzah No.01 Kota Pekanbaru
Telp.(0761)38757 Kode Pos 28131 Fax(0761)38757
Website : www.mtsnandalanpekanbaru.sch.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-096 /MTs.04.9/TL.00/02/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DARUSMAN S.S.Pd.I,M.Pd.
Nomor Induk Pegawai : 197110011995031003
Pangkat/Golongan Ruang : Pembina, IV/a
Jabatan : Kepala Madrasah

Dengan ini menerangkan bahwa berdasarkan surat dari UIN Sultan Syarif Kasim Riau Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/1568/2019 tanggal 23 Januari 2019 hal : Mohon Izin Melakukan Pra Riset , atas nama :

Nama : RIYANA FITRI YENTI
NIM : 11514203841
Semester /Tahun : VII (Tujuh) 2019
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Pada prinsipnya kami memberi Izin Melakukan Pra Riset yang akan dilakukan oleh Mahasiswa tersebut diatas, dan selanjutnya dimohon untuk melengkapi persyaratan lain yang sesuai dengan aturan.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dimaklumi dan terima kasih.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

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

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 18 Tampung Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561847 Web: www.fk.uinsuska.ac.id E-mail: etak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04.F.II.PP.00.9/6055/2022
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : *Mohon Izin Melakukan Riset*

Pekanbaru, 18 Mei 2022 M

Kepada
Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama
Kota Pekanbaru
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : RIYANA FITRI YENTI
NIM : 11514203841
Semester/Tahun : XIV (Empat Belas) / 2022
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Persepsi Guru tentang Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pekanbaru
Lokasi Penelitian : Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pekanbaru
Waktu Penelitian : 3 Bulan (18 Mei 2022 s.d 18 Agustus 2022)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Dr. H. Kadar, M.Ag. P
NIP.19650521 199402 1 001

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

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.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 KOTA PEKANBARU

Jalan .Amal Hamzah No.01 Kota Pekanbaru
Telp.(0761) 38757 Kode Pos 28131 Fax (0761) 38757
Website : www.mtsn1andalanpekanbaru.sch.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B. 107 /MTs.04.09/TL.00/06/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IRWAN EFENDI, M. Pd.I
Nomor Induk Pegawai : 197706202006041010
Pangkat/Golongan Ruang : Pembina, IV/a
Jabatan : Kepala Madrasah

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : RIYANA FITRI YENTI
NIM : 11514203841
Fakultas : TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jurusan : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang : S1
Alamat : TELUK SENANG KEC MERAL BARAT KB. KARIMUN
KEPULAUAN RIAU

Berdasarkan surat dari Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Nomor : B.1634/Kk.04.5/TL.00/05/2022 Tanggal 30 Mei 2022 Perihal : Rekomendasi Penelitian , bahwa nama tersebut diatas telah selesai melaksanakan Penelitian di MTs Negeri 1 Kota Pekanbaru dari tanggal 3 juni s.d 13 juni 2022 dengan judul :

“ PERSEPSI GURU TENTANG MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 PEKANBARU “

Demikian kami sampaikan untuk dapat dimaklumi dan terima kasih

Dikeluarkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 22 Juni 2022

Kepala

Irwan Efendi

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.

LEMBARAN DISPOSISI

INDEKS BERKAS KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi) Tanggal : 12-8-2021 Nama : RYANA FLUR YENI	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing IRAWATI, M.Pd.	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI a. b. c.
Pekanbaru 12/8/2021 Kajur MPI  Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan 1
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	



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 BIMBINGAN MAHASISWA
 SKRIPSI MAHASISWA**

1. Nama Pembimbing : Irawati, S.Pd.I, M.Pd.I
2. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 130117004
3. Nama Mahasiswa : Riyana Fitri Yenti
4. Nomor Induk Mahasiswa : 11514203841
5. Kegiatan : Bimbingan Proposal

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	04/08/2021	Identifikasi masalah latar belakang		
2.	09/08/2021	Identifikasi masalah		
3.	20/08/2021	Teori		
4.	10/09/2021	penelitian Relevan		
5.	20/10/2021	informan penelitian dan indikator		
6.	29/10/2021	ACC SKRIPSI proposal		

Pekanbaru, 05 September 2022
 Pembimbing,

Irawati, S.Pd.I, M.Pd.I
 NIP. 130117004



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 BIMBINGAN MAHASISWA
SKRIPSI MAHASISWA**

1. Nama Pembimbing : Irawati, S.Pd., M.Pd
 - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 130117004
2. Nama Mahasiswa : Riyana Fitri Yenti
3. Nomor Induk Mahasiswa : 11514203841
4. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	06/04/2022	Pertanyaan Wawancara	<i>[Signature]</i>	
2.	18/05/2022	Sistematika Penulisan	<i>[Signature]</i>	
3.	14/06/2022	Penyusunan Analisis Data	<i>[Signature]</i>	
4.	08/07/2022	Hasil Wawancara	<i>[Signature]</i>	
5.	10/07/2022	Sinopsis dan Kesimpulan	<i>[Signature]</i>	
6.	15/09/2022	Abstrak	<i>[Signature]</i>	
7.	28/10/2022	ACC Skripsi	<i>[Signature]</i>	

Pekanbaru, 24 Oktober 2022
Pembimbing,

[Signature]
irawati, S.Pd., M.Pd
NIP. 130117004



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 : Riyana Fitri Yenti
 Nomor Induk Mahasiswa : 11514203841
 Hari/Tanggal Ujian : 29 Maret 2022
 Judul Proposal Ujian : Persepsi Guru Tentang Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah
 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. H. Umar Faruq, S.Pd.I.,M.Pd.I	PENGUJI I		
2.	Suci Habibah, M.Pd	PENGUJI II		

Mengetahui
 A.n Dekan
 Wakil Dekan I

Dr. H. Zarkasih, M.Ag
 NIP.197210171997031004

Pekanbaru, 26 April 2022
 Peserta Ujian Proposal

Riyana Fitri Yenti
 NIM. 11514203841

- 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.



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

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/47606
 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.00.9/6055/2022 Tanggal 18 Mei 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

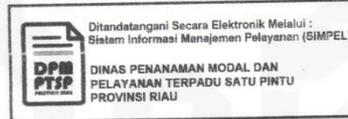
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : RIYANA FITRI YENTI |
| 2. NIM / KTP | : 115142038410 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PERSEPSI GURU TENTANG MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 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 : 19 Mei 2022



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

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.



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Jalan. Arifin Achmad Simpang Rambutan Nomor.1. Pekanbaru 28294
Telp. 0761 66513, 66504, 61802 Faximile 66513
Email: tu.pekanbaru@yahoo.co.id

Nomor : B-163 /Kk.04.5/TL.00/05/2022
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : **Rekomendasi Penelitian** 30 Mei 2022 M
29 Syawal 1443 H

Yth. Kepala MTsN 1 Pekanbaru

Dengan hormat,

Memperhatikan maksud Surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru No: Un.04/F.II/PP.00.9/6055/2022, Tanggal 18 Mei 2022, dan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru No: 071/BKBP-SKP/1184/2022 Tanggal 25 Mei 2022 Perihal seperti di Pokok Surat, akan datang menghadap saudara :

Nama : RIYANA FITRI YENTI
NIM : 11514203841
Fakultas : TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU
Jurusan : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang : STRATA 1 (S1)
Alamat : TELUK SENANG KEC. MERAL BARAT KAB. KARIMUN-KEPULAUAN RIAU

Bermaksud melakukan penelitian di Madrasah yang saudara pimpin, guna mendapatkan dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam rencana penelitian dengan judul:

" PERSEPSI GURU TERHADAP MUTU PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 PEKANBARU "

Untuk maksud tersebut kiranya saudara dapat memberikan bantuan/informasi yang diperlukan sepanjang yang bersangkutan dapat mematuhi ketentuan/peraturan yang berlaku semata-mata untuk kepentingan ilmiah.

Demikian surat izin riset/penelitian ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Tembusan:

1. Ka. Kanwil Kementerian Agama Propinsi Riau
2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru.
3. Yang bersangkutan.

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Riyana Fitri Yenti, lahir di TG. Balai Karimun pada tanggal 20 September 1997. Anak pertama dari satu bersaudara dari pasangan Ayahanda Hervn Kamal dan Ibunda Raida. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SDN 009 TELUK SENANG (LULUS 2003), MTS Hidayatul Islamiyah Parit Benut (LULUS 2012), SMA Negeri 3 Karimun (2015). Kemudian penulis melanjutkan jenjang pendidikan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan tahun 2015. Penulis melaksanakan penelitian dari di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pekanbaru dengan judul "Persepsi Guru tentang Mutu Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pekanbaru".