



**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KETATAUSAHAAN  
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 BANDAR PETALANGAN  
KABUPATEN PELALAWAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)  
Administrasi Pendidikan



Disusun Oleh:

**NADIA ARISYANDI**  
**NIM. 11910322236**

**UIN SUSKA RIAU**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**1444 H / 2022 M**

**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.

**PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan yang ditulis oleh Nadia Arisyandi NIM 11910322236 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqosah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 26 Desember 2022

Menyetujui

Ketua Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam

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

Pembimbing

Irawati, SPd. I. M.Pd.I  
NIK. 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.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul *Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan*, yang ditulis oleh Nadia Arisyandi, NIM. 11910322236 telah diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 12 Januari 2023. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar serjana pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Kosentrasi Administrasi Pendidikan.

Pekanbaru, 10 Jumadil Akhir 1444 H  
19 Januari 2023 M

Mengesahkan  
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Prof. Dr. H. Salfen Hasri, M.Pd

Penguji II

Nunu Mahnun, S.Ag, M.Pd

Penguji III

Dra. Syarifah, MM

Penguji IV

Drs. Syafaruddin, M.Pd

Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M.Ag  
NIP.196505211994021001

**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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nadia Arisyandi  
NIM : 11910322236  
Tempat/Tgl. Lahir : Koto Muaro / 28 April 2000  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu 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, 17 Januari 2023  
Yang membuat pernyataan



Nadia Arisyandi  
NIM.11910322236



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

## PENGHARGAAN



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa cahaya islami dalam kehidupan manusia. Dengan izin Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**, tersusun hingga selesai sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati kepada penulis. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang tercinta dan terkasih yakni kedua orang tua penulis Ayahanda Sulaiman dan Alm Ibunda Azizah (Almh) serta saudara kandung kami Santi Oktavia beserta suami Supriadi, abang kandung Salman beserta istri Ayu Hermaningsih, Oki Alexander, , Mulyadi dan adek kandung tersayang Lira Safira serta keponakan-keponakan tersayang Aysilla Husna Humairah dan Arvis Yusal Hanafi beserta seluruh keluarga besar penulis atas

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.

setiap perjuangan, tetesan keringat, serta limpahan do'a guna mendukung ananda meraih cita-cita menyelesaikan studi perkuliahan ini.

Selain itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag. sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta wakil rector I, Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Wakil Rektor II, Dr, H. Mas'ud Zein, M. Pd dan Wakil Rektor III. Edi Erwan, S. Pt., M.Sc., Ph.D., 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, Zubaidah Amir MZ, M. Pd., sebagai Wakil Dekan II, Dr. Drs. Amirah Diniaty, M.Pd., kons sebagai Wakil Dekan III beserta seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Hj Yuliharti, M,Ag sebagai Ketua Prodi Manajmen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dan Dr, Mudasir, M,Pd selaku Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Afriza S. Ag, sebagai Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan yang tidak terhingga bagi 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.

Irawati, S. Pd.I, M. Pd, sebagai Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak motivasi, masukan, bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.

Segenap Dosen dan Karyawan Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Seluruh keluarga besar BAZNAS kabupaten palelawan beserta muzzaki yang telah membantu penulis dalam masalah biaya serta motivasi dan dukungan yang tiada henti diberikan kepada penulis.

9. Keluarga besar SMAN 1 Bandar Petalang, Bapak Syamsuar, S. Pd. , sebagai Kepala Sekolah yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penelitian ini. Bapak Hemanto, S. E, Suhendri S. Pd, Mom Netri S. Pd, Bapak Aulia Saputra S. Pd dan Arisman yang bersedia di wawancara.

10. Bapak Rasmadimanto dan Riawanto Supratno ST sebagai TU di SMAN 1 Bandar Petalang yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian.

11. Terima kasih kepada M. Iqbal. Yeti Afrita, Shela Yulandari, Lisa Anggraini Putri, Yuni Nur Aisah, Oki Saskia Putra, Nila Nurlia teman-teman seperjuangan yang sama-sama dalam menyelesaikan perkuliahan ini dan seluruh teman SKSS Baznas kabupaten Pelalawan yang telah memberi motivasi dan dukungang sebagai semangat penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.

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. Keluarga besar kelas Administrasi Pendidikan AP B 2019 yang samasama berjuang dalam suka dan duka untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1) dalam Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan.

3. Rekan Program Pengalaman Lapangan (PPL) MAN 4 Kota Pekanbaru , tim Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Tanjung Beringin, dan kepada seluruh teman-teman yang telah membantu, mendo'akan, mendukung, menasehati, dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.

14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa dan dukungan kepada penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan untuk segala dorongan dan dukungan serta doa yang telah diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dari berbagai pihak. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 16 Desember 2022

Penulis,

**NADIA ARISYANDI**  
**NIM. 11910322236**



## PERSEMBAHAN

**“Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayahanda Sulaiman dan Almh  
Ibunda Azizah tercinta yang telah banyak berkorban atas kasih sayang doa  
dan semangatnya yang tiada henti sampai saat ini. Dan skripsi ini juga saya  
persembahkan untuk saudara-saudara saya terutama kakak tercinta beserta  
suaminy yang telah banyak berjuang dan sudah menyisihkan finansialnya  
sampai selesai masa studi saya”**

**Nadia Arisyandi**

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.

**MOTTO**



**Tidaklah omongan orang yang membuatmu tumbang  
Tidak juga kegagalan yang membuatmu berhenti berjuang**

**Karena tidak semua perjalanan menuju keberhasilan itu mulus dan banyak duri dan batu kerikil yang harus dilalui.**

**Maka dari itu jadikanlah omongan orang dan kegagalan tersebut sebagai senjata yang paling ampuh dalam menuju keberhasilan.**

**Sebagai mana firman ALLAH SWT, dalam surah Al-Insyirah ayat 5 & 6**

**“ karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”**

**QS. Al-Insyirah: 5-6**

**UIN SUSKA RIAU**



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## ABSTRAK

### Nadia Asriyandi, (2022) Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

Penelitian ini mengkaji tentang Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui: Bagaimanakah implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan sekolah di SMAN 1 Bandar Petalangan dan Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di SMAN 1 Bandar Petalangan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Subjek penelitian ini adalah Staf tata usaha serta guru dan siswa SMAN 1 Bandar Petalangan. Dan objek penelitian ini adalah implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di SMAN 1 Bandar Petalangan. Pada teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data penelitian ini peneliti analisis data dengan melakukan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini penulis menemukan bahwa Impelementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di SMAN 1 Bandar petalangan telah memberikan pelayanan yang telah sesuai dan memuaskan, kepala tata usaha, pegawai tata usaha saling bekerja sama dalam mewujudkan pemberian pelayanan administrasi yang maksimal. Kemampuan kompetensi staf tata usaha untuk kompetensi kepribadian dan sosial sudah sangat baik namun teknis dan manajerial para tenaga administrasi masih perlu untuk dilakukannya pembinaan-pembinaan lanjutan. Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di SMAN 1 Bandar Petalangan Faktor pendukung iyalah Sarana dan Prasarana. seperti memadainya kursi dan meja sehingga mempengaruhi kenyamanan aparatur dalam bekerja, fasilitas pendukung seperti computer, Ac, printer, wi-fi memang sudah ada. kemudian pegawa yang memiliki keterampilan. Faktor penghambat terdapat kendala dalam segi sarana dan prasarana yang masih kurang memadai seperti di Jaringan Wifi yang kerap mati, printer yang juga kadang mati, ruangan TU yang sempit karena ruang TU yang menjadi satu dengan ruangan kepala sekolah ditambah dengan lemari-lemari arsip yang penuh kemudian kurangnya penguasaan kompetensi yang tidak sesuai dengan bidangnya.

**Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Administrasi, Tata Usaha**



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

**Nadia Arisyandi, (2022): The Implementation of Administrative Administration Services at State Senior High School 1 Bandar Petalangan, Pelalawan Regency**

This research examined the implementation of administrative administration services at State Senior High School 1 Bandar Petalangan. The formulations of the problems in this research were how the implementation of administrative administration services at State Senior High School 1 Bandar Petalangan was, and what the obstructing and supporting factors in the implementation of administrative administration services at State Senior High School 1 Bandar Petalangan were. Qualitative method was used in this research with descriptive analysis. The subjects of this research were administrative staff, teachers, and students at State Senior High School 1 Bandar Petalangan. The object was the implementation of administrative administration services at State Senior High School 1 Bandar Petalangan. Observation, interview, and documentation were techniques of collecting data. Then, the research data were analyzed by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. In this research, the authors found that the implementation of administrative administration services at State Senior High School 1 Bandar Petalangan provided appropriate and satisfactory services, the administration head and administrative employees worked together in realizing the provision of maximum administrative services. The personal and social competences of the administrative staff were very good, but the technical and managerial competences of the administrative staff still needed further training. The supporting factors were facilities and infrastructure such as adequate chairs and tables affecting the comfort of the apparatus at work. The supporting facilities such as computers, air conditioners, printers, and Wi-Fi already existed. Other supporting factors were employees who had skills. The obstructing factors were the obstacles in terms of facilities and infrastructure that were still inadequate, such as Wi-Fi network which was often off, printers that were also sometimes off, the administration room that was cramped because the administration room was one with the head master room; and the room was added with file cabinets that were full, and the lack of mastery of competencies that were not in accordance with the field.

**Keywords: Implementation, Administration Service, Administration**



## ملخص

ناديا أريشاندي، (٢٠٢٢): تنفيذ خدمة الإدارة الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ باندار بتالانجان بمنطقة بلالاوان

يبحث هذا البحث تنفيذ خدمة الإدارة الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ باندار بتالانجان بمنطقة بلالاوان. تتمثل صياغة المشكلة في هذا البحث لمعرفة: كيف يتم تنفيذ خدمة الإدارة الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ باندار بتالانجان بمنطقة بلالاوان وما هي العوامل المثبطة والداعمة في تنفيذ خدمة الإدارة الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ باندار بتالانجان بمنطقة بلالاوان. تم إجراء هذا البحث باستخدام الطريقة النوعية بالتحليل الوصفي. أفراد هذا البحث طاقم الإدارة والمعلم وتلاميذ المدرسة الثانوية الحكومية ١ باندار بتالانجان بمنطقة بلالاوان. وموضوعه تنفيذ خدمة الإدارة الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ باندار بتالانجان بمنطقة بلالاوان. في تقنيات جمع البيانات، استخدمت الباحثة تقنيات الملاحظة والمقابلة والتوثيق. وقامت الباحثة ببيانات البحث بتحليل البيانات من خلال جمع البيانات وتقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج. في هذا البحث، وجدت الباحثة أن تنفيذ خدمة الإدارة الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ باندار بتالانجان بمنطقة بلالاوان قد وفر خدمة مناسبة ومرضية، ويعمل رئيس الإدارة والموظفون الإداريون معًا في تحقيق توفير أقصى قدر من الخدمات الإدارية. تعد كفاءة الموظفين الإداريين من حيث الكفاءة الشخصية والاجتماعية جيدة جدًا، ولكن لا يزال الموظفون الفنيون والإداريون في الإدارة بحاجة إلى إجراء مزيد من التدريب. العوامل الداعمة والمثبطة في تنفيذ خدمة الإدارة الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ باندار بتالانجان بمنطقة بلالاوان هي: العوامل الداعمة هي المرافق والبنية التحتية، مثل الكراسي والطاولات الملائمة بحيث تؤثر على راحة الجهاز في العمل، والمرافق الداعمة مثل أجهزة الكمبيوتر ومكيفات الهواء والطابعات ووأي فاي الموجودة بالفعل، والموظفون الذين لديهم مهارات. العوامل المثبطة هي أن هناك عقبات من حيث المرافق والبنية التحتية التي لا تزال غير كافية، كما هو الحال في شبكة واي فاي التي غالبًا ما يتم إيقاف تشغيلها، والطابعات التي يتم إيقاف تشغيلها أيضًا في بعض الأحيان، وغرفة الإدارة الضيقة لأنها واحدة مع غرفة المدير بالإضافة إلى خزائن الملفات للمثقلة وعدم إتقان الكفاءات التي لا تتوافق مع المجال.

الكلمات الأساسية: التنفيذ، الخدمة الإدارية، الإدارة



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGHARGAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	5
C. Penegasan Istilah.....	6
D. Permasalahan.....	6
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Kerangka Teoritis.....	9
1. Pengertian Pelayanan .....	9
1. Pengertian Administrasi Ketatausahaan .....	12
4. Tujuan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan .....	20
5. Standar Pelayanan Administrasi Ketatausahaan.....	22
B. Penelitian yang Relevan.....	23
C. Proposisi.....	24
<b>BAB III</b> .....	<b>27</b>
<b>METEDOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	27
B. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	27



**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. Subjek dan Objek Penelitian .....	28
D. Informan Penelitian .....	28
E. Teknik Pengumpulan data .....	28
F. Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV .....</b>	<b>32</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	32
B. Penyajian Data .....	39
C. Analisis Data .....	56
D. Pembahasan .....	62
<b>BAB V .....</b>	<b>82</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>
<b>BIOGRAFI PENILIS .....</b>	<b>117</b>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1</b> Keadaan Siswa .....	<b>34</b>
<b>Tabel 4.2</b> Jumlah Siswa dan Jenis Kelamin .....	<b>35</b>
<b>Tabel 4.3</b> Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan .....	<b>35</b>
<b>Tabel 4.4</b> Daftar Nama Tenaga Pendidik dan Kependidikan .....	<b>36</b>
<b>Tabel 4.5</b> Sarana dan Prasarana Pendidikan.....	<b>37</b>
<b>Tabel 4.6</b> Tanah dan Halaman Sekolah.....	<b>38</b>
<b>Tabel 4.7</b> Gedung Sekolah .....	<b>38</b>
<b>Tabel 4.8</b> Tingkat Pendidikan Orang Tua Siswa.....	<b>38</b>
<b>Tabel 4.9</b> Tingkat Pekerjaan Orang Tua Siswa.....	<b>38</b>
<b>Tabel 4.10</b> Tingkat Penghasilan Orang Tua Siswa .....	<b>39</b>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Catatan lapangan
Lampiran 2	Pedoman Observasi
Lampiran 3	Lembar ACC Proposal
Lampiran 4	Lembar Pengesahan Perbaikan Ujian
Lampiran 5	Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Lampiran 6	Surat Izin Melakukan Riset dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Lampiran 7	Surat Izin Melakukan PraRiset
Lampiran 8	Lembar ACC Skripsi
Lampiran 9	Surat Izin Melakukan PraRiset
Lampiran 10	Blanko Kegiatan Bimabinguan Skripsi
Lampiran 12	Dokumentasi
Lampiran 12	Daftar Riwayat Hidup

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Setiap orang pasti menginginkan sebuah pelayanan yang berkualitas atau sering disebut dengan pelayanan prima. Dengan mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dapat memberikan citra dan nama baik bagi sebuah lembaga. Dimana dengan memberikan pelayanan prima merupakan juga salah satu upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan rasa percaya terhadap para pelanggan. Maka dari itu pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah lembaga ataupun organisasi, pelaksanaan pelayanan yang prima juga berkaitan dengan pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal.

Untuk membantu kelancaran proses belajar mengajar disekolah dibutuhkan sebuah bagian yang dapat mendukung dimana salah satu bagian tersebut ialah tata usaha. Tata usaha adalah sebuah bagian dari sekolah yang berguna untuk mendukung kegiatan belajar mengajar supaya dapat berjalan lancar sesuai dengan yang sudah direncanakan dan untuk mencapai tujuan pendidikan yang sudah ditetapkan.<sup>1</sup>

Tata Usaha adalah subsistem organisasi, termasuk organisasi dalam sebuah sekolah. Dimana pekerjaan utamanya adalah untuk mengurus semua kegiatan administrasi, dimulai dari surat-menyurat hingga pelaporan data disekolah. Tata Usaha dianggap berperan penting karena bisa membantu dan

<sup>1</sup> Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), h.

mempermudah subsistem lainnya.<sup>2</sup> Para tenaga tata usaha bertugas dalam berbagai bidang yang ada didalamnya dimana meliputi: membantu kegiatan administrasi guru, urusan kesiswaan, dan kepegawaian yang ada dilembaga sekolah tersebut.<sup>3</sup>

Pentingnya implementasi tenaga administrasi sekolah berperan untuk pengembangan kualitas sekolah dimana meliputi beberapa pekerjaan seperti untuk pengembangan kualitas layanan sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis. Dimana para tenaga administrasi sekolah ini memiliki tugas sebagai memberikan pendukung proses kegiatan belajar-mengajar dengan melalui kegiatan memberikan layanan administratif untuk terlaksananya proses pendidikan yang efektif dan efisien disekolah tersebut. Ketatausahaan itu juga berkerja untuk melakukan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi dalam sebuah organisasi seperti, kantor, sekolah organisasi dan lain-lainnya dimana berfungsi sebagai bahan keterangan bagi seorang pemimpin.<sup>4</sup>

Pelayanan merupakan segala kegiatan yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan dan menawarkan kepuasan dimana hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan juga diartikan sebagai

#### 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.

<sup>2</sup> Ahmad Salabi, "Manajemen Ketatausahaan Madrasah Aliyah, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan" IAIN Antasari Banjarmasin, Jurnal penelitian pendidikan insani, Vol. 16, No, 01, 2014, h. 11.

<sup>3</sup> Rohmat, *Kepemimpinan Pendidikan : Konsep dan Aplikasi* (Purwokerto: STAIN Press, 2010),h. 71.

<sup>4</sup> Rufqotuz Zakhroh, " Pengaruh Tenaga Kerja Administrasi Sekolah Terhadap Layanan Administrasi Non Akademik ", Jurnal Didaktika, Vo. 17 No 2, 2013, h. 61.

kegiatan yang terjadi dalam sebuah interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin, dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.<sup>5</sup>

Dengan adanya tenaga tata usaha yang baik maka akan membantu dalam menunjang kesuksesan proses belajar-mengajar disekolah tersebut. Karena tata usaha memiliki peranan penting yaitu untuk melayani kegiatan-kegiatan pekerjaan operatif guna mencapai tujuan dari lembaga, menyediakan keterangan-keterangan untuk pimpinan lembaga dimana untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan berguna juga untuk membantu kelancaran perkembangan lembaga tersebut.<sup>6</sup>

Sekolah harus mampu mempunyai tenaga atau pegawai administrasi yang handal dan mampu dalam mengerjakan tugasnya dengan baik sebagai administrasi sekolah. Dengan memiliki tenaga administrasi sekolah yang kompeten dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya maka lembaga tersebut akan memiliki mutu pendidikan yang berkualitas.<sup>7</sup>

Maka dari itu keberadaan staff tata usaha sangat penting dalam sebuah lembaga pendidikan dimana berfungsi untuk mencapai tujuan pendidikan. Sekolah yang memiliki staff tata usaha yang kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan yang disyaratkan akan membantu dalam proses peningkatan mutu pendidikan. Untuk itu sekolah diwajibkan memilih staff tata usaha yang memenuhi standar kualifikasi dan standar kompetensi 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.



<sup>5</sup> Didik Fathur Rohman, dkk. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Pendidikan Terpadu*, Jurnal Administrasi Publik, Vol , No, 5, hal. 963

<sup>6</sup> The Ling Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), h. 20.

<sup>7</sup> Susanti Novita Sari, dkk. *Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Pelayanan Sekolah SMA Negeri 1 Padang Tualang Kab. Langkat*, Vol. 9, No. 2, 2020, h. 57



sekolah yang sudah ditetapkan sesuai dengan Permendiknas nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah.<sup>8</sup>

Sekolah Menengah Atas (SMA) di Kabupaten Pelalawan yaitu Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan. Dimana berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan, sekolah ini telah membuktikan keterampilan kinerja ketatausahaan dalam pelayanan administrasi kesiswaan, keuangan, kepegawaian sekolah dan lain sebagainya dimana bisa dipandang melalui kepuasan orangtua untuk menempatkan anaknya belajar disekolah tersebut. Kinerja tata usaha yang baik akan sangat mampu mempengaruhi hasil proses kegiatan belajar-mengajar disekolah tersebut. Tidak hanya itu, strategi dan cara pengelolaan administrasi yang baik juga akan mampu memberikan kualitas dan hasil yang baik dalam kegiatan administrasi tersebut sehingga dengan begitu akan mempengaruhi mutu pendidikan yang berkualitas dan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh sebab itu, penulis merasa sangat penting untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di SMAN 1 Bandar Petalangan.

Hasil kinerja tata usaha sekolah yang baik bisa sangat mempengaruhi hasil dari kegiatan proses belajar-mengajar disekolah . Tidak hanya itu, strategi atau cara pengelolaan yang bagus bisa memberikan hasil yang bagus terhadap kualitas administrasi ketatausahaan dilembaga sekolah tersebut.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

<sup>8</sup> Topik Hidayat “Kompetensi Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Smpn 2 Parigi Kabupaten Pangandaran”, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol, 6, No. 3, 2019, H. 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.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di SMAN 1 Bandar Petalangan, penulis menemukan gejala-gejala dalam implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan adalah sebagai berikut:<sup>9</sup>

1. Ruangan TU yang sempit karena digabungkan dengan ruang kepala sekolah
2. Adanya keterlambatan staff ketatausahaan dalam menyelesaikan tugasnya
3. Masih ada beberapa arsip data yang tidak berada pada tempatnya
4. Kurangnya alat dan sarana yang mendukung dalam menyelesaikan tugas para staff bagian ketatausahaan
5. Masih ada staff tata usaha yang tidak berlatar belakang pendidikan dari administrasi pendidikan
6. Staf tata usaha jarang berada diruangan diwaktu jam kerja

**B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan peneliti untuk memilih judul ini adalah:

1. Persoalan yang dikaji dalam judul diatas sesuai dengan bidang keilmuan yang penulis pelajari, yaitu administrasi pendidikan
2. Masalah-masalah yang akandikaji dalam judul diatas, penulis mampu untuk melakukan penelitian
3. Lokasi penelitian ini dapat dijangkau penulis untuk melakukan penelitian

<sup>9</sup> Pengamatan dilakukan pada bulan Mei 2022 di SMAN 1 Bandar Petalangan, Kabupaten Pelalawan

**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. Penegasan Istilah**

1. Pelayanan, merupakan kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak terhadap pihak lain yang mana pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.<sup>10</sup> Sedangkan menurut Moenir pelayanan yaitu pekerjaan yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok berlandaskan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu untuk rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>11</sup> Dari pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan pelayanan adalah pekerjaan seseorang yang melayani pelanggan dan terjadinyainteraksi langsung antara seseorang dengan orang lain dimana memberikan kepuasan terhadap pelanggan tersebut.
2. Ketatausahaan, merupakan salah satu pekerjaan administrative pendidikan. Tata usaha srcara sistematis merupakan bagian manajemen, yaitu kegiatan yang menempatkan sumberdaya sesuai dengan keahliannya secara tertusruktur. Dimana secara umum tata usaha mencakup 6 pola fungsi yaitu: menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan.

**D. Permasalahan**

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, masalah yang muncul dapat didefenisikan sebagai berikut:

<sup>10</sup> Zulham Yamid, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2011), h. 55

<sup>11</sup> Moenir, *Manajemen Umum Pelayanan Indonesia*, ( Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 26

- a. Upaya Ketua dan staff ketatausahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi ketatausahaan sekolah melalui pengimplementasian adminstrasi ketatausahaan
  - b. Faktor Pendukung dan Penghambat implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan sekolah
  - c. Upaya yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi ketatausahaan sekolah
  - d. Partisipasi guru dalam pelaksanaan implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan sekolah.
2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas yang terdapat beberapa poin, maka penelitian ini dibatasi permasalahannya dan difokuskan kepada implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan dan faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di SMAN 1 Bandar Petalangan.

3. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian pada identifikasi masalah diatas maka perumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan sekolah di SMAN 1 Bandar Petalangan?
- b. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di SMAN 1 Bandar Petalangan?

#### 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. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Untuk mengetahui Bagaimanakah implementasi pelayanan administrasi Ketatausahaan di SMAN 1 Bandar Petalangan
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dan pendukung kepala Tata Usaha dalam Mengimplementasikan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di SMAN 1 Bandar Petalangan

**F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di SMAN 1 Bandar Petalangan sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi yang dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan gambaran dalam penelitian yang sejenis.
2. Manfaat praktis, penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya yang sudah dilaksanakan dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik dan sebagai bahan untuk pertimbangan dan merencanakan kebijakan dalam perbaikan dan meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan administrasi sekolah
3. Manfaat akademik, sebagai manfaat pengembangan dan penambahan wawasan penulis dalam karya ilmiah ini khususnya.
4. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata (S1)

## 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 LANDASAN TEORI

### A. Kerangka Teoritis

#### 1. Pengertian Pelayanan

Seiring perubahan zaman masyarakat tidak akan hanya menuntut kualitas suatu produk saja namun juga dengan kualitas layanannya. Sebab itu, seluruh organisasi atau instansi berusaha mengembangkan konsep layanan dalam untuk usaha memenuhi keinginan pelanggan. Disebuah kegiatan teknis administrasi, layanan adalah bagian dari pekerjaan yang berbentuk mekanis. Layanan pada dasarnya merupakan mereka yang menyediakan atau mengurus apa yang diinginkan oleh pelanggan baik berbentuk barang maupun jasa terhadap pemakai jasa yang menginginkan sebuah informasi.<sup>12</sup> Layanan yang bisa mencapai standar kualitas merupakan sebuah layanan yang sesuai dengan keinginan dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau serangkaian aktivitas yang memiliki sifat tidak kasat mata ( tidak bisa diraba) yang terjadi karena akibat adanya komunikasi antara pelanggan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi jasa pelayanan yang mana bertujuan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.<sup>13</sup> Menurut Kotler pelayanan

<sup>12</sup> Simon Devung, *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen* (Jakarta: P2LPTK, 1988), h.

<sup>13</sup> Ratminto & Septi Winarsih Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012, h. 2

merupakan pekerjaan dan manfaat yang ditawarkan oleh sebuah pihak terhadap pihak lain yang pada intinya tidak mengasikan kepemilikan.<sup>14</sup>

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, Pelayanan adalah proses membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan dalam kutip Ratminto, Gronroos mengatakan dalam jurnal manajemen pendidikan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>15</sup>

Monir menyebutkan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang diberikan terhadap konsumen atau pelanggan yang dilayani, dimana bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan 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.



<sup>15</sup> Oemar Hamalik, *Kurikulum dan Pembelajaran*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2008), Cet.7, h.156

- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.<sup>16</sup>

Menurut E. Mulyasa, dalam lembaga pendidikan juga memiliki beberapa dimensi pokok yang menjadi penentu terlaksananya penyelenggaraan layanan:

1. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan
2. Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para tenaga kependidikan untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan
4. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan
5. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Muhammad Sakowi Amin, *Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa*, (Semarang : universitas Islam Walisongo, 2015), h.24

<sup>17</sup> E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), h. 167



#### 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. Konsep Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan

### 1. Pengertian Administrasi Ketatausahaan

Tata usaha yaitu sebuah aktivitas atau kegiatan administrasi pendidikan didalam lembaga sekolah, dalam bahasa inggris tata usaha disebut dengan *clerical work, office management* atau *recording and reporting system*.

Administrasi ketatausahaan adalah substansi dari organisasi sekolah. Dimana memiliki kegiatan utama untuk mengurus semua hal dalam bentuk administrasi sekolah, berawal dari surat menyurat hingga dengan inventarisasi barang. Dipandang dari pengertiannya, pekerjaan tata usaha bukan hanya berhubungan dengan keterangan dan informasi yang berbentuk warkat saja. Namun, administrasi ketatausahaan merupakan sebuah aktivitas dari administrasi sekolah atau pendidikan dalam proses pencatatan, penghimpunan, dan pendokumentasian data ataupun dokumentasi yang dipakai kepala pimpinan (kepala sekolah) dalam proses pengambilan keputusan dan proses pembuatan keputusan serta laporan program pendidikan disekolah.<sup>18</sup>

Adapun menurut Warsidi, wujud pekerjaan tata usaha adalah melayani tamu, menerima telepon, menerima dikte, membuat korespondensi, menyusun laporan, membantu dan membimbing bawahan dalam menjalankan tugas administrative/teknis, mengelola arsip, menjaga

<sup>18</sup> Nur Aedi, *Manajemen Pendidik dan Tenaga Pendidik*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), h. 101

atau merawat alat-alat ataupun perlengkapan kantor, dan membuat perhitungan keuangan serta penyampain informasi terhadap atasan.<sup>19</sup>

Tata usaha secara sistematis adalah bagian dari manajemen, merupakan ilmu dan seni untuk mengatur proses kegiatan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pengertian administrasi didalam Bahasa Belanda memiliki sifat terbatas dan hanya menyangkut sebagian kecil dari pengertian yang sesungguhnya. Administrasi yang mengand pengertian sempit itu disebut dengan Ketatausahaan yang diartikan sebagai “kegiatan penyusunan keterangketerangan secara sistematis dan pencatatan secara tertulis semua keterangan yang diperlukan dengan maksud memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan-keterangan tersebut dalam keseluruhannya dan dalam hubungannya satu dengan lainnya.” Tugas dari kegiatan ketatausahaan itu ialah hanya melakukan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi (kantor, sekolah, organisasi, dan lain-lain) untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi seorang pemimpin.

Dari pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa administrasi tidak lebih daripada kegiatan atau pekerjaan tulis-menulis, catat mencatat, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang dikerjakan oleh bebrapa personal dalam ruangan yang penuh dengan meja, kursi serta

#### 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.



<sup>19</sup> Adi Warsidi, , *Buku Materi Pokok Administrasi Perkantoran*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), cet. 2, h. 123

tumpukan kertas-kertas atau berkas-berkas yang memuat berbagai keterangan.<sup>20</sup> Dengan kertas itu dibuat berbagai catatan atau diterima berbagai informasi tertulis, yang ternyata sangat besar pengaruhnya terhadap penyelenggaraan sekolah.

Menurut Kats dalam Veithzal Rivai, administrasi yang berhasil didasarkan pada tiga kemampuan utama, yaitu teknikal, kemanusiaan, dan konsep.<sup>21</sup> Dimensi teknikal, menekankan penanganan yang efektif pada benda dan sumber daya institusi. Segi kemanusiaan menekankan pada pentingnya hubungan manusia atau bekerja sama dengan orang lain dalam suatu organisasi. Kemampuan konsep penting dalam memberdayakan administrator dalam menangani masalah-masalah dalam organisasi.

Hadari Nawawi, mengatakan pengertian administrasi merupakan sebuah kegiatan atau proses yang terutama berhubungan dengan cara untuk menyelenggarakan tujuan yang sudah ditentukan. Administrasi merupakan segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia dimana untuk mencapai tujuan tertentu.

Berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan organisasi bisa dikelompokkan dalam aktivitas-aktivitas yang secara langsung berkenaan dengan tujuan tugas pokok dan kegiatan-kegiatan penunjang aktivitas utama tersebut. Salah satu aktivitas penunjang dalam aktivitas organisasi adalah aktivitas perkantoran. Aktivitas perkantoran merupakan kegiatan penunjang yang sangat berperan penting. Hal ini karena kegiatannya

<sup>20</sup> Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta, Gunung Agung), cet. Ke-3, hal. 5.

<sup>21</sup> Veithzal Rivai dan Sylviana Murni, *Education Management*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2009), h. 324.

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

menyangkut penanganan data dan informasi. Pekerjaan kantor ini dilakukan di dalam sebuah organisasi. Organisasi merupakan sarana administrasi tempat dilaksanakannya kegiatan ketatausahaan. Sedangkan tata usaha sendiri merupakan sarana administrator untuk menjaga organisasi tidak kehilangan jejak, arah, ingatan, dan kontak (komunikasi) dengan orang-orang (relasi), serta mencegah agar rumah tangga organisasi tidak berantakan. Dengan demikian sukses/tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan, sangat tergantung pada baik atau tidaknya tata usaha yang dilaksanakan oleh organisasi. Bilamana kegiatan tata usaha berjalan dengan baik, maka kegiatan administrasi juga akan berjalan dengan baik pula.

Tata laksana pendidikan sering dikatakan dengan istilah administrasi tata usaha, merupakan segenap proses pekerjaan pengelolaan yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang dibutuhkan oleh organisasi.<sup>22</sup>

Namun pada hakikatnya, administrasi tata usaha merupakan kegiatan melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam sebuah organisasi yang digunakan sebagai bahan keterangan bagi pimpinan lembaga atau organisasi.<sup>23</sup>

#### 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.



<sup>22</sup> Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008), h. 341

<sup>23</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 95-96



#### 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. Tugas Dan Fungsi Tata Usaha

Sebuah organisasi dalam mengerjakan kegiatannya tidak terlepas dari bidang administrasi, sehingga sangat diperlukannya bidang ketatausahaan. Pada dasarnya, bidang ketatausahaan memiliki tugas menghimpun, mengelolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan. Beberapa tugas tata usaha yang tertib dan terarah, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Penerimaan dan pencatatan peserta didik Data yang diperlukan dari peserta didik dan orang tua minimal sebagai berikut : nama peserta didik, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, ijazah terakhir atau asal sekolah, nama orangtua/wali, pekerjaan orangtua/wali, alamat orangtua/wali, agama orangtua/wali, keterangan jumlah saudara/keluarga, hobi, kesehatan, dan lain-lain.<sup>24</sup> Disamping data peserta didik tersebut, lembaga pendidikan yang bersangkutan diperlukan memuat catatan terutama dalam buku induk tentang : Nomor pendaftaran dan nomor induk, tahun ajaran yang diikuti menurut tingkat atau semester, tanggal masuk dan tanggal meninggalkan sekolah.
- b. Daftar hadir atau absen Dipergunakan untuk mengetahui hadir dan tidak hadiran pimpinan sekolah, staf, guru, para murid, dan karyawan tata usaha, baik sepanjang hari atau pada jam-jam tertentu selama kegiatan di lembaga pendidikan berlangsung, maka diperlukannya

<sup>24</sup> *Ibid, h.126*

daftar hadir yang dapat dibedakan menjadi beberapa bagian, antara lain : daftar hadir pendidik dan pegawai, daftar hadir murid-murid.<sup>25</sup>

- c. Dokumentasi kelas Data yang terdapat dalam dokumentasi menjadi laporan akan sangat penting artinya bagi kontinuitas pembinaan dan pengembangan lembaga pendidikan
- d. Pengaturan proses belajar dan mengajar
- e. Agenda arsip dan ekspedisi Agenda adalah pencatatan surat keluar dan surat masuk memerlukan beberapa kolom.
  - 1) Agenda surat masuk memerlukan kolom untuk mencatat nomor surat (termasuk kode lainnya), tanggal surat dan tanggal penerimaan, nomor urut penerimaan surat, tanggal penerimaan dituliskan juga pada surat yang diterima serta catatan kemana surat tersebut itu didistribusikan/diteruskan. Sedangkan dalam agenda surat keluar disediakan kolom untuk mencatat nomor surat, tanggal surat, alamat yang dikirim, perihal surat atau isi surat secara singkat.
  - 2) Arsip adalah penyimpanan surat, pengumuman dan catatan lain yang telah selesai dipergunakan, dengan demikian surat masuk dan surat keluar disimpan sebagai dokumen baik yang bersifat sementara maupun yang tetap.
  - 3) Buku ekspedisi merupakan buku yang dipergunakan untuk mencatat pengiriman surat keluar sebagai tanda bukti bahwa surat tersebut telah diterima oleh orang yang berhak menerimanya menurut alamat surat.

Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa salah satu tugas dalam ketatausahaan adalah kegiatan kearsipan yang berbentu

<sup>25</sup> *Ibid, h.126*

melaksanakan korespondensi dan mengelola arsip. Oleh karena itu untuk menciptakan sistem ketatausahaan yang baik maka harus menjalankan pengelolaan kearsipan yang baik pula, karena kegiatan ketatausahaan tidak bisa terlepas dari kegiatan kearsipan.

Fungsi tata usaha adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi didalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan bagi pimpinan untuk mengambil keputusan.

Menurut Ary Gunawan, ada tiga fungsi tata usaha/administrasi pendidikan sebagai berikut :

- a. Merencanakan kegiatan-kegiatan yang strategis.
- b. Mengusahakan pelaksanaannya secara sungguh-sungguh dengan cara-cara yang terarah demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, yang disertai pembinaan demi peningkatan pendidikan.
- c. Memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia secara efektif dan efisien dalam kegiatan belajar dan mengajar.<sup>26</sup>

### 3. Implementasi Layanan Administrasi Ketatausahaan

Konsep implementasi kegiatan tata usaha pada intinya adalah tugas pelayanan yang berwujud 6 pola perbuatan yaitu :

- a. Menghimpun Yaitu kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan di mana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bila diperlukan atau kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala

<sup>26</sup> Ary Gunawan, *Administrasi Sekolah : Administrasi Pendidikan Mikro*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), h.03

keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan. Dalam penelitian ini, menghimpun yang dimaksud adalah menghimpun seluruh perangkat guru, siswa dan pegawai sekolah guna untuk kelangsungan proses pembelajaran di sekolah. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008, standar tenaga administrasi/ tata usaha sekolah maka dapat diketahui bahwa tugas dari tenaga tata usaha sekolah adalah membantu kepala sekolah dalam melaksanakan kegiatan administrasi sekolah, meliputi:

- 1) Memahami pokok pokok kepegawaian berdasarkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan
- 2) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
- 3) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
- 4) Mengelola buku induk, administrasi daftar urut kepangkatan (DUK)
- 5) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian
- 6) Menyiapkan format format kepegawaian
- 7) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai
- 8) Menyusun laporan kepegawaian menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian
- 9) mengabsen guru secara otomatis (finger print atau face print)

#### 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.

- b. Mencatat Yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan. Dalam penelitian ini, mencatat yang dimaksud adalah mencatat semua yang dihimpun dari perangkat sekolah yang meliputi data guru, siswa dan kepegawaian.
- c. Mengelolah Yaitu bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan keterangan dengan maksud menyajikannya, dalam bentuk yang lebih berguna. Dalam penelitian ini, mencatat yang dimaksud adalah mengolah semua yang dihimpun dari perangkat sekolah yang meliputi data guru, siswa dan kepegawaian.
- d. Menggandakan Yaitu data memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan, semua data terkait guru, siswa, dan kepegawaian sehingga memudahkan dalam penyimpanan nantinya
- e. Mengirim Yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak lain. dengan artian lain menyampaikan data yang belum dimengerti, mengirim dan menyampaikan apabila ada pembaharuan terkait data tersebut.
- f. Menyimpan Yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.

**4. Tujuan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan**

Kegiatan ketatausahaan sekolah dilaksanakan oleh pegawai tata usaha sekolah yang sudah diberikan tugas pada bidang pekerjaannya masing-masing supaya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada terhadap

pelanggan pendidikan yang membutuhkan informasi atau membutuhkan bantuan untuk mempermudah permasalahan yang dihadapinya. Adanya pelaksanaan pelayanan administrasi ketatausahaan di suatu sekolah memiliki tujuan-tujuan tertentu yang dikehendaki oleh penyelenggara pendidikan pada masing-masing sekolah tersebut.

Pegawai bagian ketatausahaan sekolah memberikan pelayanan dimaksudkan untuk mempermudah proses penyelenggaraan kegiatan pendidikan di sekolah. Adapun tujuan kegiatan ketatausahaan adalah untuk mengelola berbagai catatan dan informasi tertulis disebut dengan tata usaha sebagai bagian dari proses Manajemen Operatif yang harus dikendalikan juga dengan langkah-langkah Manajemen Administratif.

Pekerjaan tata usaha sekolah sering ditujukan untuk memperlancar proses penyelenggaraan seluruh kegiatan sekolah, diwujudkan berupa pemberian pelayanan kepada siswa, guru/pegawai non guru, Kepala Sekolah dan staf serta semua pihak yang berkaitan dengan sekolah untuk membuat dan apabila membutuhkan data dan informasi tertulis.

Tetapi 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. Dengan kata lain kepuasan merupakan tujuan utama dari pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan yaitu untuk memberikan kepuasan terhadap orang yang dilayani. Apabila dikaitkan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



dengan pelayanan administratif yang diberikan oleh pegawai tata usaha adalah dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa terhadap pelayanan yang berkualitas.

## 5. Standar Pelayanan Administrasi Ketatausahaan

Adapun standar pelayanan publik (pelayanan administrasi) berdasarkan Kepmen PAN No. 63 tahun 2003, adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan: prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu dan penyelesaian: waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- c. Biaya pelayanan: memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa yang bersangkutan, rincian biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.
- d. Produk pelayanan: hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan.
- e. Sarana dan prasarana : penyediaan saran dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana kerja
- f. Kompetensi petugas pelayanan: kompetensinya ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>27</sup>

<sup>27</sup> Mei Sadrak Parrangan, Jurnal Administrasi Negara : *Kualitas Pelayanan Administrasi pada Bagian Tata Usaha Dikantor Sekretariat Daerah Kota Samarindah*, Volume 5, Nomor 3 ,2017, 65.

**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. Penelitian yang Relevan**

Penelitian yang relevan adalah penelitian yang diperlukan untuk perbandingan demi menghindari dari manipulasi ataupun duplikasi terhadap sebuah karya ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang peneliti laksanakan benar-benar belum diteliti oleh orang lain.

Berikut ini dipaparkan penelitian yang terdahulu ada kaitannya dengan maksud menghindari duplikasi:

1. Awaluddin Siregar, 2021, implementasi manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah Pekanbaru, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU. Dari hasil penelitiannya yaitu Implementasi Manajemen Pelayanan Prima sudah berjalan cukup baik sesuai dengan standar pelayanan prima.
2. Evona Arson, 2016, pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU. Dari hasil penelitian tersebut terdapat hasil yang signifikan antara pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru dengan presentase 78% pelayanan administrasi sekolah dan 84% kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru.
3. Faizal, 2015, penerapan pelayanan prima tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU. Dari hasil penelitian tersebut yaitu



pelaksanaan pelayanan prima oleh administrasi sekolah dikatakan berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan prima.

Dari tiga penelitian diatas dapat dipandang bahwa terdapat ada kesamaanya dengan penellitian yang akan penulis teliti yaitu sama-sama mengenai tentang pelayanan administrasi, namun juga memiliki perbedaan tempat dan waktu penelitian dan dimana penelitian diatas membahas tentang pelayanan prima administrasi sekolah . Sedangkan dalam hal ini penulis lebih memfokuskan penelitian dengan judul “ Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan”.

### C. Proposisi

Proposi dalam kamus Indonesia merupakan rancangan usulan yang dapat dipercaya atau yang dapat dibuktikan berdasarkan kenyataan. Konsep yang dipakai untuk untuk memberikan batasan terhadap konsep teoritis dengan maksud agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami materi dan untuk memudahkan dalam memahami materi. Adapun proposisi yang dikembangkan setelah meninjau literature seperti dalam bagian yang sebelum.

Dalam penelitian ini peneliti mengukur pelayanan yang diberikan tenaga administrasi ketatausahaan dengan indikator-indikator sebagai berikut:

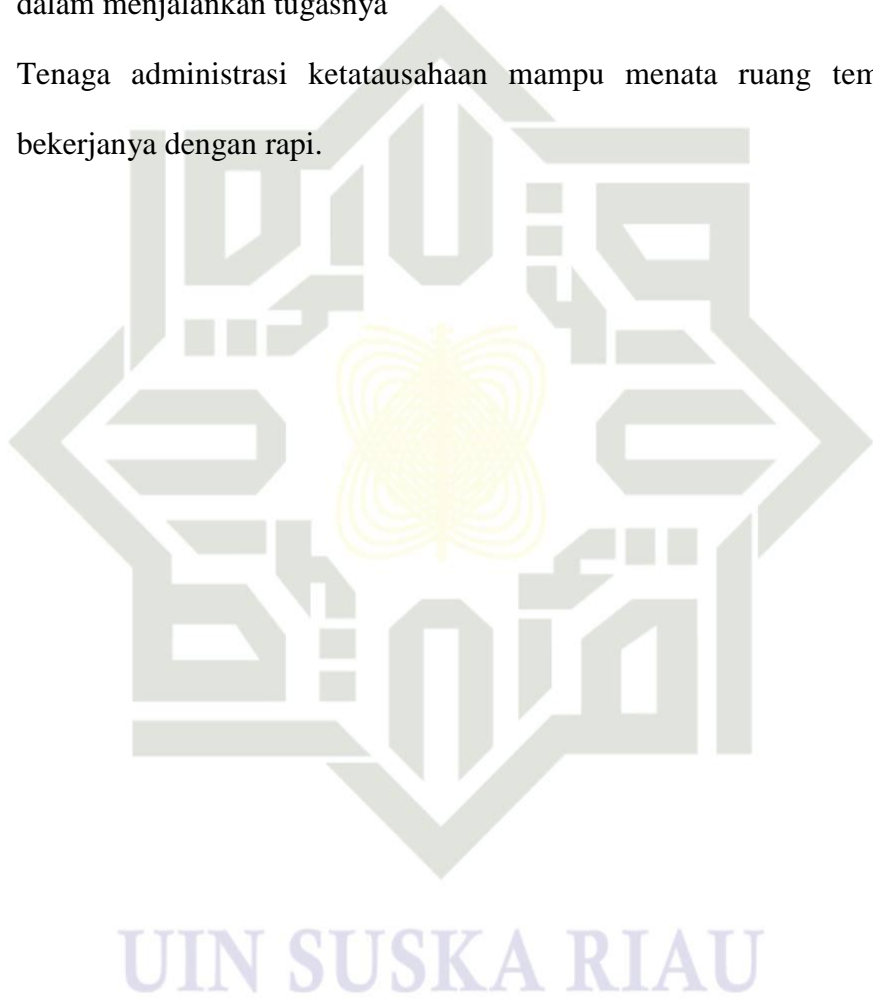
1. Keandalan (*reliability*)
  - a. Tenaga administrasi ketatausahaan memberikan pelayanan tepat waktu

#### 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. Tenaga administrasi ketatausahaan memberikan kemudahan dalam melayani
  - c. Tenaga administrasi ketatausahaan akurat dalam melakukan pelayanan
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
    - a. Tenaga administrasi ketatausahaan memahami tugasnya dalam melayani
    - b. Tenaga administrasi ketatausahaan mendahulukan kepuasan pelanggannya dalam memberikan pelayanan
  3. Jaminan (*Assurance*)
    - a. Tenaga administrasi ketatausahaan tidak memiliki keraguan dalam memberikan pelayanan
    - b. Tenaga administrasi ketatausahaan memiliki komunikasi yang bagus
    - c. Tenaga administrasi ketatausahaan memiliki pengetahuan serta pengalaman dalam menjalankan tugasnya
  4. Kepedulian (*Empathy*)
    - a. Tenaga administrasi ketatausahaan memberikan keiklasan dan ketulusan dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan administrasi sekolah
    - b. Tenaga administrasi ketatausahaan memiliki kesabaran dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan administrasi sekolah
    - c. Tenaga administrasi ketatausahaan dapat menawarkan solusi terhadap pelanggan yang tidak puas dalam mendapatkan pelayanan

5. Penampilan (*Tangibles*)
  - a. Tenaga administrasi ketatausahaan mempunyai penampilan yang rapi
  - b. Tenaga administrasi ketatausahaan mempunyai fasilitas yang lengkap dalam menjalankan tugasnya
  - c. Tenaga administrasi ketatausahaan mampu menata ruang tempat bekerjanya dengan rapi.

**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.

## BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Secara umum peneitian dapat dilihat dari pendekatannya dimana dibagi dua yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dimana setelah data yang diperlukan terkumpul diklasifikasikan menurut perumusan yang telah ditentukan, data yang bersifat kualitatif yang digambarkan dengan kata- kata atau kalimat dan bukan ditulis dalam bentuk angka atau bilanga statistik, melainkan dengan memberikan papran atau gambaran tentang keadaan atau kondisi yang diteliti dengan bentuk uraian naratif.<sup>28</sup> menurut kategori yang telah ditentukan untuk memperoleh suatu kesimpulan. Kesimpulan analisis atau hasil penelitian dibuat dalam bentuk kalimat- kalimat.

### B. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar petalangan, Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Pemilihan lokasi penelitian didasari oleh permasalahan-permasalahn diatas yang ingin diteliti oleh peneliti terdapa dilokasi ini dimana dari segi tempat, waktu dan biaya, peneliti sanggup sanggup untuk melaksanakan penelitian di Sekolah Menengah Atas negeri 1 Bandar Petalangan, kecamatan Bandar Petalangan

<sup>28</sup> S, Margono, *Metodologi Penelitian Dalam Pendidikan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 39



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Desember 2022.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah tenaga administrasi ketatausahaan sekolah, guru dan Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Sedangkan objek penelitian ini adalah Implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di SMAN 1 Bandar Petalangan kabupaten Pelalawan.

### D. Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini yaitu staff tata usaha. dan yang menjadi informan pendukung yaitu guru dan siswa. Pemilihan informan diatas berdasarkan alasan, karena mereka adalah orang-orang yang berhubungan langsung dengan pelayanan administrasi ketatausahaan sehingga dianggap mereka paling mengetahui tentang tujuan penelitian.

### E. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Observasi

Obervasi merupakan pengamatan terhadap pada suatu objek dimana diteliti secara langsung ataupun tidak langsung guna memperoleh data yang wajib dikumpulkan dalam penelitian. Secara langsung maksudnya ialah turun kelapangan dan terlibat langsung. Sedangkan secara tidak langsung

yaitu pengamatan yang dibantu dengan media visual/audio visual, misalnya handphone dan laptop.<sup>29</sup>

Observasi dilakukan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan agar dapat memberikan gambaran fakta tentang layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah terhadap peserta didik.

## 2. Wawancara

Wawancara dilaksanakan penelitian karena salah satu teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.<sup>30</sup> Metode wawancara merupakan alat pengumpul data atau informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan dimana dijawab secara lisan juga oleh responden.

Pedoman wawancara diperlukan untuk mengingatkan interviewer mengenai aspek-aspek apa yang harus dibahas, juga menjadi daftar pengecek (*check list*) apakah aspek-aspek yang relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan. Dengan pedoman demikian interviewer harus memikirkan bagaimana pertanyaan tersebut akan dijabarkan secara konkrit dalam kalimat Tanya, sekaligus menyesuaikan pertanyaan dalam konteks aktual saat wawancara berlangsung

<sup>29</sup> Djama'an Satori Dan Aan Komariyah. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2011), h. 105.

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung Alfabeta, 2014), h. 194

**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. Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dimana yang secara tidak langsung ditujukan terhadap subjek penelitian. Dokumen adalah catatan kejadian yang sudah berlalu, dokumen dapat berbentuk gambar, tulisan, dan karya-karya monumental oleh seseorang.<sup>31</sup>

**F. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Dimana data yang diperoleh dari hasil, wawancara, dan observasi yang dilakukan dilapangan. Cara-cara yang dilaksanakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini yaitu yang berpedoman pada penjelasan Miles dan Huberman, yang terdapat empat kegiatan yaitu:<sup>32</sup>

**a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)**

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara observasi, dan wawancara yang dilakukan secara mendalam .

**b. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Data yang didapatkan dilapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu, perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang sudah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya

<sup>31</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, h. 124

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metedologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 134-141

dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

### c. Penyajian Data (*Data Display*)

Sesudah data direduksi, maka tahapan selanjutnya adalah mendisplaykan data. Mendisplaykan data dimaksudkan supaya memudahkan untuk peneliti dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### d. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verifying*)

Tahapan selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak didapatkan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan

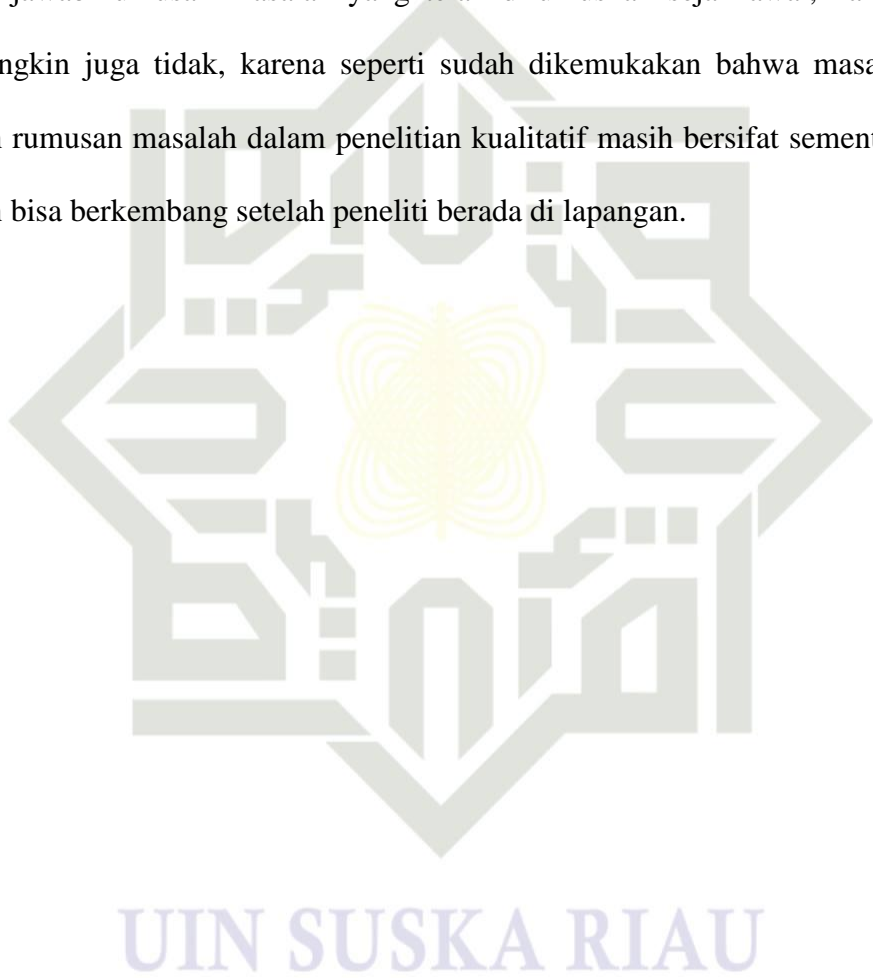
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.





konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Maka dengan begitu, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin bisa menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, namun mungkin juga tidak, karena seperti sudah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan bisa berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Impelementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di SMAN 1 Bandar petalangan Kabupaten Pelalawan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Impelementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di SMAN 1 Bandar petalangan Kabupaten Pelalawan telah memberikan pelayanan yang telah sesuai dengan yang diharapkan , kepala tata usaha, serta pegawai tata usaha saling bekerja sama dalam mewujudkan pemberian pelayanan administrasi yang maksimal. Tugas pokok dan fungsi pun dijalan dengan sebaik mungkin oleh staf tata usaha, namun untuk kedisiplinan staf tata usaha masih perlu adanya perbaikan sehingga dapat menjadi lebih baik lagi. Kemampuan kompetensi para tenaga administrasi untuk kompetensi teknis dan manajerial para tenaga administrasi masih sangat perlu untuk dilakukannya pembinaan-pembinaan atau pelatihan-pelatihan lanjutan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di SMAN 1 Bandar Petalangan

Faktor pendukung iyalah Sarana dan Prasarana. seperti memadainya kursi dan meja sehingga mempengaruhi kenyamanan aparatur dalam bekerja, fasilitas pendukung seperti Komputer, Ac, printer, wi-fi memang sudah ada. Tenaga administrasi sekolah ini bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah melalui layanan

administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Faktor penghambat di SMAN 1 Bandar Petalangan terdapat kendala dalam segi sarana dan prasarana yang masih kurang memadai seperti di Jaringan Wifi yang kerap mati, printer yang juga kadang mati, ruangan TU yang sempit karena ruang TU yang menjadi satu dengan ruangan kepala sekolah ditambah dengan lemari-lemari arsip yang penuh serta kurangnya personel staf administrasi sekolah dan juga tidak berlatar belakang pendidikan dari administrasi pendidikan sehingga hal tersebut memengaruhi hasil kinerja para staf tata usaha di SMAN 1 Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan.

## B. Saran

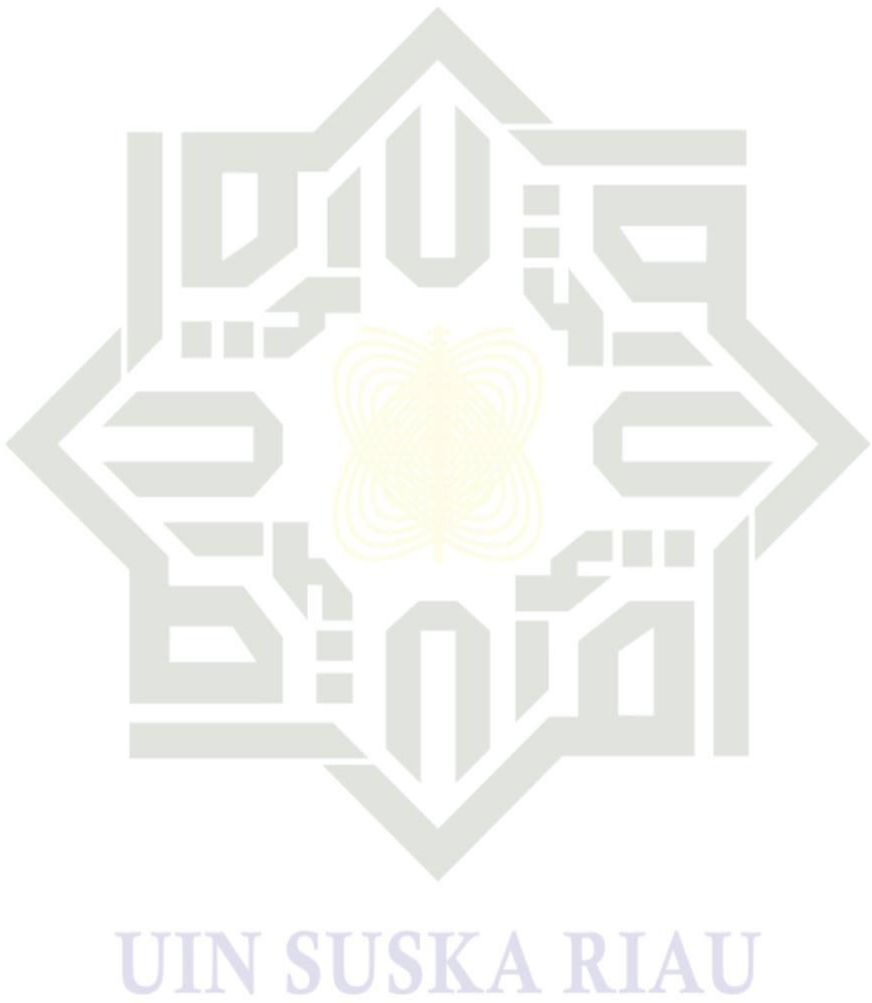
Berdasarkan paparan dan kesimpulan di atas, maka penulis menyampaikan beberapa saran semoga bermanfaat untuk perbaikan di masa yang akan datang, khususnya pada bidang tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah sebagai berikut:

1. Kepada staf Tata Usaha sekolah dapat selalu meningkatkan mutu tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pendidikan.
2. Sebaiknya ada penambahan jumlah pegawai tenaga administrasi sesuai dengan bidangnya administrasi pendidikan agar kinerja tenaga administrasi yang dijalankan bisa optimal, serta pelayanan bisa menjadi lebih cepat dan sesuai harapan.

### 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. Kepada stasff tenaga administrasi agar selalu mengikuti pelatihan-pelatihan untuk dimana guna untuk meningkatkan kompetensi-kompetensi.



**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

- Aedi, N. (2016). *Manajemen dan Tenaga Pendidik*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Amiruddin. (2017). Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Al-Idrah. *Jurnal Pendidikan, Vol, 7 No.1*, 132.
- Atik, R. &. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Raneka Cipta.
- Daryanto. (2013). *Administrasi dan Manajemen Sekolah*. Jakarta: Rineka cipta.
- Devung, S. (1988). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: P2LPTK.
- Gie, T. L. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hanum, F. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam, 54*.
- Hidayat, T. (2019). Kompetensi Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Smpn 2 Parigi Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, Vol. 6, No. 3*, 164.
- Kasan, T. (n.d.). *Teori dan Aplikasi Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Studia Perss.
- Keller, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi ke 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Komariyah, D. S. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Minarti, S. (2016). *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Rus Media.
- Moenir, H. A. S. (2008) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Murni, V. R. (2009). *Education Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nawawi, H. (n.d.). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (PERMENDIKNAS) Nomor 24 tahun 2008 tentang Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah*. (n.d.).
- Qomar, M. (2007). *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga.

## 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 satu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Ratnasari, A. D. (2018). Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan. *JAMP: Jurnal Adminitrasi dan Manajemen Pendidikan, Volume 1, Nomor 4 Desember* , 472.
- Ratnasari, R. T. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghilmia Indonesia.
- Rohmat. (2010). *Kepemimpinan Pendidikan*. Purwokerto: STAIN Press.
- Salabi, A. (2014). Manajemen Ketatausahaan Madrasah Aliyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Antasari Banjarmasin. *Jurnal penelitian oendidikan insani, Vol. 16, No. 1*, 11.
- Sari, S. N. (2020). Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Pelayanan Sekolah SMA Negeri 1 Padang Tualang Kab. Langkat. *Vol, 9 No. 7*, 57.
- sekolah/madrasah, P. k. (2017). *Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan, Pendidikan Dasar Dan Menengah & Direktorat Jendral Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementrian Pendidikan Dan Kebudayaan, 2017*.
- Sudarwan Danim & Khairil, (2012) *Profesi Kependidikan*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metedologi Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Susanti Novita Sari, d. (2020). Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Pelayanan Sekolah SMA Negeri 1 Padang Tualang Kab. Langkat. *Jurnal Penellitian, Vol. 9, No. 2*, 57.
- Toyyibah, S. (n.d.). Pengaruh Pelayanan administrasi Sekolah Dan Kinerja guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di MTS Al- Munawaroh Dumai. *IAITFDUMAI, Vol, 2 No. 2, 3*.
- Warsidi, A. (1999). *Buku Materi Pokok Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Webster Wahab, (2004) *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Layan*. Jakarta: PT Indeka.
- Yuliana, S. A. (2008). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Yusniar. (2018). Manajemen Kinerja Staf Tata Usaha Dalam Pelayanan Asministrasi Kesiswaan di SMP Negeri 2 Sambas. *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan, Vol. 10, No. 1, 2018*, 1717.
- Zakiroh, R. (2013). Pengaruh Tenaga Kerja Administrasi Sekolah Terhadap Layanan Administrasi Non Akademik. *Jurnal Didaktika, Vol. 17, No. 2*, 61.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Catatan Lapangan

Tanggal : 02 Mei 2022

Lokasi : SMAN 1 Bandar Petalangan

Hari : Kamis

Aktivitas : Observasi

Pada tanggal 02 bulan mei 2022 sekitar pukul 08. 00 pagi peneliti melakukan onservasi pertama ke SMAN 1 Bandar petalangan kabupaten Pelalawan, dimana tujuan peneliti untuk datang kesekolah ini adalah meminta izin kepada pihak sekolah terutama kepala sekolah SMAN 1 Bandar Petalangan untuk meminta izin melakukan penelitian disekolah tersebut.

Setelah berhasil menjumpai kepala sekolah dan sudah dapat izin untuk melakukan penelitian, selanjutnya peneliti mendatangi kepala tata usaha sekolah SMAN 1 Bandar petalangan untuk meminta izin agar bersedia memberikan data dan informasi yang peneliti butuhkan yaitu sesuai judul penelitian adalah Implementasi pelayanan Administrasi Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dan beliau juga memberi kan izin dengansenang hati.

Setelah pertemuan tersebut selesai peneliti langsung meminta izin untuk pulang dan akan kembali lagi pada esok harinya sesuai dengan janji yang telah peneliti tetapkan dengan pihak sekolah tersebut.



## Catatan Lapangan

Tanggal : 02 Mei 2022

Lokasi : SMAN 1 Bandar Petalangan

Hari : Kamis

Aktivitas : Observasi

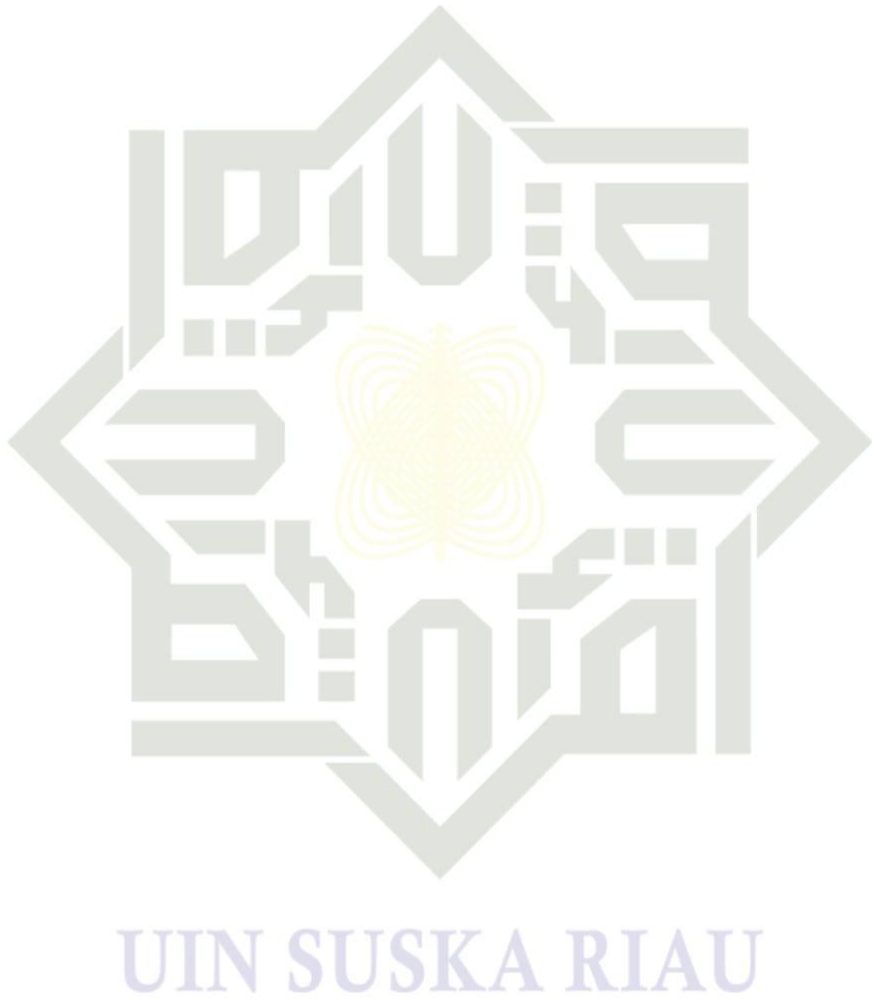
Pada hari berikutnya yaitu hari Selasa tanggal 02 Mei 2022 peneliti sampai di sekolah pada pukul 09.00 WIB sesuai janji dengan kepala sekolah dan kepala tata usaha serta stafnya di mana peneliti akan melaksanakan penelitian sekolah ini setelah sampai di sekolah pendidikan sekolah karena ruang tata usaha berada satu tempat dengan ruang kepala Sekolah karena memang sekolah ini belum ada ruangan khusus untuk ruangan administrasi sekolah.

Setelah memasuki ruangan penelitian langsung menjumpai pada saat tata usaha di sana pada hari itu terdapat tiga orang staf tata usaha yaitu bekerja di bagian ketatausahaan sekolah peneliti langsung saja melakukan pengamatan pada hari itu.

Pengamatan dilakukan peneliti dari jam 10.00 pagi hingga pukul 15.00 WIB pada pengamatan ini banyak yang penting dapatkan gejala-gejalanya itu di mana terdapat ruangan tata usaha yang sempit karena digabungkan dengan ruangan kepala sekolah, lalu adanya keterlambatan serta tata usaha dalam menyelesaikan tugasnya karena terdapat beberapa kendala seperti listrik yang mati, selanjutnya terdapat beberapa arsip data yang tidak berada pada tempatnya, kurangnya alat sarana dan prasarana di ruangan tata usaha seperti komputer yang masih kurang, lalu masih ada juga start atau usaha yang tidak berlatar belakang pendidikan dari administrasi pendidikan, serta tata usaha jarang berada di ruangan



di waktu jam kerja setelah informasi dan data yang telah mengikuti oleh selanjutnya peneliti izin untuk pamit pulang pada saat itu peneliti pulang pukul jam 15.00 WIB karena itu memang sesuai dengan jam pulang sekolah tersebut.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## Lampiran 2

### Transkrip Wawancara Staff Tenaga Administarsi Sekolah

**Informan** : Staff Tenaga daministarsi Sekolah  
**Nama Informan** : Hermanto S. E  
**Hari / Tanggal** : Rabu, 23 November 2022  
**Waktu** : 11 : 45 WIB  
**Tempat** : Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan

**Pertanyaan :**

1. Apa saja tugas anda sebagai tenaga administrasi ketatausahaan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban =Disini saya sebagai staf administarsi Ketatausahaan memiliki tugas yaitu peneglolaan surat-menyurat dimana dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim serta menerima. Selanjutnya membuat saya juga mempunyai tugas dalam membuat surat-menyuratnya seperti surat keterangan aktif sekolah, surat tugas, surat rekomendasi dan surat-menyurat yang berhubungan dengan kepentingan sekolah, peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan. Sebagai seorang staf administrasi ketatausahaan saya juga meiliki tanggung jawab dalam pembuatan absensi peserta didik, guru dan tenaga kependidikan

2. Bagaimana cara anda memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggan?

Jawaban = .seorang staf administrasi harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggannya karena keberhasilan pendidikan itu juga bergantung kepada administrasi sekolahnya nah di sini jelas saya memberikan pelayanan terbaik itu biasanya menanyakan terlebih dahulu apa yang dibutuhkan oleh mereka itu sebagai guru siswa dan pendidik lainnya setelah itu saya sabar dalam mendengarkan kalau mereka selama mendapatkan pelayanan dan tentunya pelayan terbaik itu adalah di mana saya harus menyesuaikan tugas dengan tepat waktu serta profesionalisme

dalam menjalankan tugas dan ikhlas dalam memberikan pelayanan terhadap mereka

3. Apa saja bentuk kompetensi-kompetensi yang harus anda miliki sebagai tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan?

Jawaban = Seorang staf administrasi atau staf tata usaha sekolah itu harus mempunyai kompetensi di mana kompetensi yang pertama itu kompetensi kepribadiannya kompetensi sosial, kompetensi manajerial dan kompetensi teknis pastinya di mana Dengan memiliki kompetensi tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan.

4. Apakah anda mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dalam menjalankan tugas anda?

Jawaban = Iya, tentu dalam meningkatkan kompetensi-komponen tersebut seperti kompetensi kepribadian sosial, manajer dan teknis itu kami sebagai staf tata usaha dan tenaga administrasi sekolah harus mengikuti pelatihan di mana pelatihan tersebut berguna sebagai tempat untuk meningkatkan kompetensi tersebut dengan pelatihan 17 stop administrasi sekolah dapat memiliki pengetahuan kemampuan serta keterampilan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan dan bisa menjadi tenaga administrasi yang berkompentensi sehingga bisa menyelesaikan tugas dan tanggung jawab secara profesional dan baik.

5. Bagaimana kepala tata usaha memberikan motivasi terhdap anda dalam menjalankan tugas?

Jawaban = Ke pelatihan tersebut bisa tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan jika tidak ada arahan atau bimbingan dari kepala tata usaha intinya jika tidak ada arahan dari kepala tata usaha maka nanti akan berjalan semaksimal mungkin nah bentuk arahan yang diberikan kepala tata usaha tersebut adalah itu dengan mengikutsertakan setelah tata usaha dalam perkelahian tersebut dan melakukan pembinaan terhadap sikap administrasi sekolah guna memperbaiki kinerja dari staf administrasi tersebut.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

6. Bagaimana cara kepala tata usaha mengarahkan anda dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab?

Jawaban = Kepala tata usaha di sini tidak hanya memberikan arahan saja seorang staf tata usaha juga belum memberikan motivasi karena dengan motivasi tersebut bisa dapat meningkatkan hasil kinerja dari staf administrasi tersebut berupa di mana bapak tersebut selalu mendengarkan dan menghargai ide-ide kami sebagai bawahannya memberi apresiasi terhadap hasil kinerja walaupun kinerja yang dihasilkan kecil, mengkritik dan memberikan saran dengan cara yang baik ketika terdapat beberapa kesalahan yang terjadi dalam menjalankan tugas, bapak kepala tata usaha juga menjaga interaksi sosial yang baik terhadap para stafnya sehingga dengan begitu membuat suasana kerja yang nyaman.

7. Apakah sekolah memiliki sarana pendukung yang anda butuhkan dalam menjalankan tugas sebagai seorang pelayanan administarsi sekolah?

Jawaban = Untuk sarana pendukung sekolah memang sudah menyediakan kami dalam menjalankan tugas contohnya itu di mana ruangan sudah terdapat AC, meja, lemari penyimpanan surat kursi tunggu serta printer dan komputer namun untuk komputer kami masih terdapat beberapa kekurangan karena di sini hanya tersedia 2 komputer saja sedangkan stafnya ada sekitar 4 orang kadang-kadang dalam menjalankan tugas kami keteran karna kadangan sama sama ingin mengerjakan pekerjaan nah terpaksa ada yang membawa laptopnya sendiri untuk menyelesaikan tugas itu.

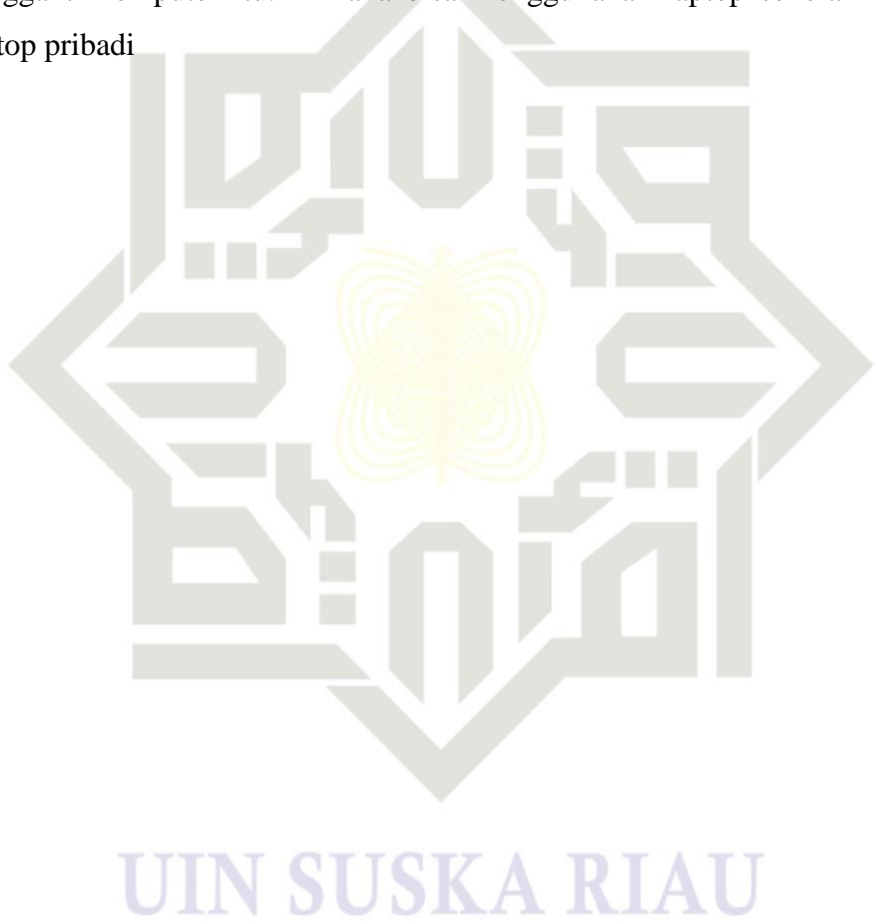
8. Apa saja kendala yang anda hadapi dalam memberikan pelayanan administrasi ketatusahaan?

Jawaban = Untuk kendala yang saya hadapi dalam menjalankan tugas sebagai tata usaha yaitu kadang jaringan yang mati, listriknya juga kadang suka mati sehingga beberapa pekerjaan tertunda tidak terselesaikan tepat waktu, selanjutnya tiba tiba kadangan saat sedang bekerja komputernya tiba-tiba mati sehingga pekerjaan tidak terselesaikan dengan baik.



9. Bagaimana upaya yang anda lakukan dalam mengatasi kendala dalam memberikan pelayanan administrasi ketatausahaan?

Jawaban = Upaya yang dilakukan mungkin untuk jaringan dan listrik itu tidak acara lain selain menunggu sampai jaringan dan listrik hidup, kalau untuk komputer yang rusak biasanya kamu memakai laptop untuk pengganti komputer itu. Dimana bisa menggunakan laptop sekolah dan laptop pribadi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## Transkrip Wawancara

### Guru

**Informan** : Guru  
**Nama Informan** : Suhendri, S. Pd  
**Hari / Tanggal** : Senin, 21 November 2022  
**Waktu** : 10: 35  
**Tempat** : Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan

### Pertanyaan :

1. Bagaimana sikap pegawai tatausaha dalam memberikan pelayanan disekolah?

Jawaban = Sikap pegawai tata usaha dalam memberi pelayanan di sekolah ini sudah baik di mana mereka sabar dalam melainkan kami, di mana kadang kan terdapat beberapa komplain yang terjadi di dalam pekerjaannya namun mereka bersedia mendengarkan komplain dan keluhan itu ketika kami mendapatkan pelayanan dari mereka

2. Apakah pegawai tata usaha memberikan pelayanan yang mudah terkait absensi siswa?

Jawaban = Iya pegawai tata usaha memberikan pelayanan yang mudah terkait absensi siswa karena itu memang tugas mereka sebagai staf tata usaha untuk bertanggung jawab dalam pembuatan absensi siswa tidak hanya absensi siswa saja namun juga pendidik dan tenaga kependidikan yang ada di sekolah ini.

3. Apakah pegawai tata usaha membantu dalam pembuatan surat menyurat?

Jawaban = Ya pegawai tata usaha membantu kami dalam pembuatan surat-menyurat contohnya itu dalam pembuatan surat keterangan, rekomendasi surat tugas, serta surat-surat lain yang berhubungan dengan pegawai dan guru disekolah ini. Karena dalam pembuatan surat menyurat itu adalah tugas mereka sebagai staf administrasi sekolah

4. Bagaimana sikap pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan disekolah?

Jawaban = Ya di sini staf tata usahanya sudah menggunakan komunikasi yang baik dalam menjalankan tugasnya sebagai admin sekolah maka dari

itu seorang stok tata usaha itu memang harus memiliki komunikasi yang baik kepribadian serta sosialisasi yang baik karena mereka itu akan berbunga langsung dengan orang-orang yang membutuhkan layanan mereka maka dari itu seorang itu harus memiliki kompetensi yang sama dengan guru salah satunya itu kompetisi yang harus kompetisi sosial dimana Dengan begitu mereka bisa memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh orang yang membutuhkan pelayanannya.

5. Apakah pegawai tata usaha melakukan komunikasi yang baik dalam memberikan layanan?

Jawaban = Untuk kedisiplinannya staf tata usaha di sini tuh batas paling lambatnya itu masuk jam 08.00 sama halnya dengan kami di mana jam 07.15 itu sudah berada di sekolah karena kami kan ada absennya absen pulang dan datang nah jika terdapat keterlambatan maka itu termasuk melanggar aturan sekolah yang suda ditetapkan oleh pimpinan sekolah ini.

6. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai tata usah disekolah ini?

Jawaban = Untuk penyelesaian tugasnya kepala tata usaha sudah menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu jika tidak ada kendala maka tugas tersebut akan terselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikannya namun jika terdapat beberapa kendala maka tugas tersebut tidak bisa diselesaikan dengan waktu yang tepat

7. Apakah pegawai tata usaha memberikan kompensasi tepat pada waktunya?

Jawaban = Untuk perbaikan kinerja pelayanan contohnya dengan mengikutsertakan kan staf administrasi tersebut dalam kepala latihan dimana guna kepelatihan tersebut adalah untuk meningkatkan hasil kinerja nya, meningkatkan kompetensi-komoetensi serta untuk mengembangkan kemampuan dan pengetahuan seorang staf administrasi ketatausahaan 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.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

8. Apakah selalu ada perbaikan kualitas pelayanan pegawai tata usaha disekolah ini?

Jawaban = Untuk fasilitas pelayanan yang ada di tata usaha sudah sesuai dengan harapan yaitu terdapat komputer printer AC toilet lemari serta televisi serta meja dan kursi untuk tempat menunggu. Namun untuk ruangnya sempit dan kecil karena mungkin karena dibagi dengan ruangan kepala sekolah karena memang disekolah ini belum terdapat ruangan administrasi dan ketatausahaan yang khusus.

9. Apakah fasilitas pelayanan yang ada di tata usaha sudah sesuai dengan harapan?

Jawaban =

10. Apakah Tenaga Administrasi Sekolah Memberikan Pelayanan Prima?

Jawaban = Staf administrasi sekolah sudah memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang baik, dimana mereka membantu kami dalam proses pembuatan surat menyurat, absensi dan pekerjaan lainnya yang berhubungan dengan kegiatan administrasi sekolah. Serta mereka juga sabar dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya.



**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.

**Informan : Guru**  
**Nama Informan : Aulia Saputra, S. P d**  
**Hari / Tanggal : Kamis. 15 Desember 2022**  
**Waktu : 09: 35 WIB**  
**Tempat : Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan**

**Pertanyaan :**

1. Bagaimana sikap pegawai tatausaha dalam memberikan pelayanan disekolah?

Jawaban = Sikap staf tata usaha sudah baik dalam memberikan pelayanan nya dimana mereka selalu memberikan sikap yang ramah saat kami sebagai guru meminta bantuannya ketika kami membutuhkannya dan staf tata usaha disini juga sabar dalam mendengarkan komplek-komplek yang kami berikan ketika pekerjaannya tidak sesuai dengan yang diharapkan.

2. Apakah pegawai tata usaha memberikan pelayanan yang mudah terkait absensi siswa?

Jawaban = Iya, staf tata usaha memberikan pelayanan yang mudah terkait absensi baik itu absensi untuk guru ataupun untuk siswa, karena itu memang tugas mereka juga sebagai staf administrasi disekolah ini untuk itu mereka harus bertanggung jawab dalam hal tersebut.

3. Apakah pegawai tata usaha membantu dalam pembuatan surat menyurat?

Jawaban = Iya, staf tata usaha disini sangat membantu kami dalam pembuatan surat-menurut, contohnya dalam pembuatan surat bertugas dan SK. Karena itu memang tanggung jawab dan tugas mereka dalam pembuatan surat menyurat tersebut baik untuk kepentingan pendidikan, siswa dan tenaga kependidikan disekolah ini

4. Bagaimana sikap pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan disekolah?

Jawaban = Untuk komunikasi staf tata usha disini sudah bagus karena dalam menjalankan tugas nya sebagai staf administrasi sekolah mereka selalu menggunakan komunikasi yang baik karena memang stmeorang

staf administrasi sekolah apalagi staf tata usaha harus bisa menggunakan komunikasi yang baik karena mereka bertugas sebagai seorang yang memberikan pelayanan untuk orang lain jika mereka tidak menggunakan komunikasi yang baik maka akan berpengaruh terhadap kinerja nya dimana tidak akan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan sehingga menimbulkan kesan yang buruk terhadap citra kerjanya. Untuk itu memang sangat dituntut untuk bisa menggunakan komunikasi yang baik terhadap pelanggan nya seperti guru, peserta didik dan mereka yang membutuhkan pelayanan tersebut

5. Apakah pegawai tata usaha melakukan komunikasi yang baik dalam memberikan layanan?

Jawaban = Untuk komunikasi staf tata usaha disini sudah bagus karena dalam menjalankan tugas nya sebagai staf administrasi sekolah mereka selalu menggunakan komunikasi yang baik karena memang stmeorang staf administrasi sekolah apalagi staf tata usaha harus bisa menggunakan komunikasi yang baik karena mereka bertugas sebagai seorang yang memberikan pelayanan untuk orang lain jika mereka tidak menggunakan komunikasi yang baik maka akan berpengaruh terhadap kinerja nya dimana tidak akan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan sehingga menimbulkan kesan yang buruk terhadap citra kerjanya. Untuk itu memang sangat dituntut untuk bisa menggunakan komunikasi yang baik terhadap pelanggan nya seperti guru, peserta didik dan mereka yang membutuhkan pelayanan tersebut

6. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai tata usah disekolah ini?

Jawaban= . Untuk kehadiran satf tata usaha disini kurang disiplin ya dek, karena seharusnya kehadiran untuk pegawai administrasi ataupun guru itu jam 07.00 namun masih saja beberapa staf administrasi ketatusahaan yang tidak datang pada jam yang telah ditentukan tersebut mungkin terdapat beberapa kendala yang menyebabkan mereka datang terlambat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

**Hak Cipta 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 pegawai tata usaha memberikan kompensasi tepat pada waktunya?

Jawaban = Tugasnya bisa terselesaikan tepat waktu jika tidak ada kendala yang terjadi namun apabila ada kendala maka pekerjaannya tersebut bisa diselesaikan sampai waktu yang sudah mereka janjikan

8. Apakah selalu ada perbaikan kualitas pelayanan pegawai tata usaha disekolah ini?

Jawaban = Cara yang dilakukan dalam perbaikan kinerjanya adalah dimana para staf administrasi atau staf tata usaha diikut sertakan dalam kepelatihan karena dengan kepelatihan itulah mereka bisa meningkatkan kompetensi-kompetensi yang mereka miliki sehingga bisa menjadi tenaga administrasi yang kompeten dalam menjalankan tugasnya serta kepelatihan tersebut tentunya juga bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasannya sehingga bisa menyelesaikan tugasnya dengan baik

9. Apakah fasilitas pelayanan yang ada di tata usaha sudah sesuai dengan harapan?

Jawaban = Untuk fasilitas pelayanannya sudah sesuai yang diharapkan yaitu dimana sudah ada komputer, printer, AC, lemari-lemari penyimpana berkas-berkas dan surat-surat, serta ruang tunggu. Tapi ruangan tata usaha disini sempit karena memang untuk ruangnya terbagi dua dengan ruangan kepala sekolah sehingga terasa sempit gitu karena memang belum ada ruang administrasi disekolah ini makanya harus diletakkan di ruangan kepala sekolah

10. Apakah Tenaga Administrasi Sekolah Memberikan Pelayanan Prima?

Jawaban = Staf administrasi sekolah sudah memberika pelayanan prima atau pelayanan yang baik, dimana mereka membantu kami dalam proses pembuatan surat menyurat, absensi dan pekerjaan lainnya yang berhubungan dengan kegiatan administrasi sekolah. Serta mereka juga sabar dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya



**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.

**Informan : Guru**  
**Nama Informan : Netri , S.Pd**  
**Hari / Tanggal : Kamis, 15 Desember 2022**  
**Waktu : 10: 30 WIB**  
**Tempat : Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan**

**Pertanyaan :**

1. Bagaimana sikap pegawai tatausaha dalam memberikan pelayanan disekolah?

Jawaban = Sikap staf tata usaha pada saat memberikan pelayanan untuk kami sebagai guru sudah baik dimana mereka selalu menggunakan bahasa dan komunikasi yang baik dalam menjalankan tugasnya serta selalu sabar ketika kami ada keluhan ketika peker6bya tidak sesuai dengan keinginan nah mereka selalu mendengarkan tu komplek tersebut

2. Apakah pegawai tata usaha memberikan pelayanan yang mudah terkait absensi siswa?

Jawaban = Iya, staf tata usaha memberikan kemudahan bagi kami mengenai absensi baik itu absensi guru maupun siswa karena itu memang sudah kewajiban dan tugas mereka sebagai staf administrasi disekolah ini

3. Apakah pegawai tata usaha membantu dalam pembuatan surat menyurat?

Jawaban= ya, staf tata usaha disini sangat membantu kami dalam pembuatan surat-menurat, contohnya dalam pembuatan surat bertugas dan Surat Keterabg pokoknya yang berhubungan dengan surat-menysurat mereka sudah membantu karena itu tugas dan tanggung jawabnya.

4. Bagaimana sikap pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan disekolah?

Jawaban=Tugasnya bisa terselesaikan tepat waktu jika tidak ada kendala yang terjadi namun apabila ada kendala maka pekerjaannya tersebut bisa diselesaikan sampai waktu yang sudah mereka janjikan,



karena kadangan banyak juga kendalanya dalam mengembangkan tugas mereka seperti listrik dan jaringan yang mati

5. Apakah pegawai tata usaha melakukan komunikasi yang baik dalam memberikan layanan?

Jawaban = Staf tata usaha sudah menggunakan komunikasi yang baik karena dalam memberikan pelayanan dan informasi sudah menggunakan komunikasi yang baik dan mudah dipahami juga

6. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai tata usaha disekolah ini?

Jawaban = Staf tata usaha disini sudah disiplin karena untuk waktu datang dan pulang sudah ditetapkan oleh pimpinan jika ada yang datang terlambat baik itu guru maupun staf administrasi sekolah selalu diberikan peringatan jika sudah melampaui batas yang sudah ditetapkan maka itu akan diberikan surat peringatan maka dari itu para staf administrasi harus datang paling lambat jam 08.00 pagi sama dengan tenaga pendidik disini juga seperti itu jadwalnya sama semua

7. Apakah pegawai tata usaha memberikan kompensasi tepat pada waktunya?

Jawaban = Jika mereka tidak menyelesaikan tugasnya pada hari yang sudah dijanjikan semula karena ada alasan atau kendala lainnya terus mereka berjanji lagi akan menyelesaikan pada hari berikut biasanya itu memang sudah selesai dan kami hanya tinggal mengambilnya saja lagi pada hari yang sudah dijanjikan itu.

8. Apakah selalu ada perbaikan kualitas pelayanan pegawai tata usaha disekolah ini?

Jawaban = Cara yang dilakukan dalam perbaikan kinerjanya adalah dimana para staf administrasi atau staf tata usaha diikutsertakan dalam kepelatihan karena dengan kepelatihan itulah mereka bisa meningkatkan kompetensi-kompetensi yang mereka miliki sehingga bisa menjadi tenaga administrasi yang kompeten dalam menjalankan tugasnya serta kepelatihan tersebut tentunya juga bermanfaat untuk

#### 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.

menambah pengetahuan dan wawasannya sehingga bisa menyelesaikan tugasnya dengan baik

9. Apakah fasilitas pelayanan yang ada di tata usaha sudah sesuai dengan harapan?

Jawaban = Untuk fasilitas pelayanan nya sudah sesuai yang diharapkan yaitu dimana sudah ada komputer, printer, AC, lemari-lemari penyimpanan berkas-berkas serta surat-surat, serta suda ada ruang tunggu dimana sudah disediakan kursi dan meja nga . Namun ruangan tata usaha disini sempit karena memang untuk ruangnya terbagi dua dengan ruangan kepala sekolah sehingga terasa sempit gitu karena memang belum ada ruang administrasi disekolah ini makanya harus diletakkan di ruangan kepala sekolah sehingga itu juga akan mengganggu mereka dalam menyelesaikan tugasnya

10. Apakah Tenaga Administrasi Sekolah Memberikan Pelayanan Prima?

Jawaban = Staf administrasi sekolah sudah memberika pelayanan prima atau pelayanan yang baik, dimana mereka membantu kami dalam proses pembuatan surat menyurat, absensi dan pekerjaan lainnya yang berhubungan dengan kegiatan administrasi sekolah. Serta mereka juga sabar dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya.

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.

**Transkrip Wawancara****Siswa**

**Informan : Siswa**  
**Nama Informan : Arisman**  
**Hari / Tanggal : Senin, 21 November 2022**  
**Waktu : 10: 40 WIB**  
**Tempat : Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan**

**Pertanyaan :**

1. Bagaimana pelayanan pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan?

Jawaban = Untuk pelayanan staf tata usaha dalam melayani sudah sesuai dengan yang diharapkan karena pegawai tata usaha sudah membantu kami dalam surat ini surat itu pembuatan surat seperti surat aktif belajar surat keterangan staf tata usaha juga membantu dalam membuat kan absen .

2. Apakah pegawai tata usaha sabar dalam memberikan pelayanan

Jawaban = Stop tata usaha sudah sabar dalam melayani kami karena setiap kami melakukan pembuatan surat-menyurat atau membutuhkan bantuan staf tata usaha mereka selalu melayani kami.

3. Apakah pegawai tata usaha ramah dalam memberikan pelayanan?

Jawaban = Iya ramah , karena ketika kami ingin membuat surat staf tata usaha selalu menyapa dan senyum kepada kami terlebih dahulu habis itu baru mereka menanyakan apa yang kami butuhkan

4. Apakah pegawai tata usaha menggunakan bahasa yang mudah dipahami pada saat memberikan pelayanan?

Jawaban = Iya staf tata usaha menggunakan bahasa yang mudah kami pahami karena mereka sudah menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan tidak berbelit-belit ngomongnya ketika kami ingin membutuhkan bantuannya

5. Apakah penyelesaian tugas siswa tepat waktu dan terpenuhi?

Jawaban = Untuk penyelesaian tugasnya sudah tepat waktu sesuai yang sudah dijanjikan nya, namun ketika ada kendala teknis atau

kendala lainnya memang tugasnya tidak selesai tepat waktu sesuai yang diharapkan

6. Apakah pegawai tata usaha terampil dan cekatan dalam melayani kebutuhan para siswa?

Jawaban= Mereka sudah terampil dan cekatan dalam menjalankan tugas nya, staf tata usaha sudah paham dan sigap menyelesaikan pekerjaannya.

7. Apakah pegawai tata usaha profesionalisme dalam memberikan layanan terhadap siswa?

Jawaban= Profesionalisme karena sudah mampu mengerjakan tugasnya tepat waktu dan tidak mencampurkan masalah pribadinya ke lingkungan kerjanya.

8. Apakah pegawai tata usaha selalu berpenampilan rapi dan sopan?

Jawaban = Iya selalu berpenampilan rapi sama seperti guru lainnya juga dimana sudah menggunakan seragam pegawai sekolah . Yang laki-laki memakai celana bahan tidak Jenas dan rambutnya juga sudah rapi semua, untuk perempuan menggunakan hijab dan rok yang rapi.

9. Apakah terdapat ruangan tunggu yang nyaman serta penataan dan peralatan kantor tata usaha yang rapi?

Jawaban= Untuk tempat ruang tunggu nya agak sempit karena ruangan administrasi disatukan dengan ruangan kepala sekolah sehingga terasa sempit namun untuk ruangnya sudah tertata rapi terdapat lemari untuk penyimpanan berkas berkas serta ruang tunggu yang disusun walaupun sempit tapi sudah ditata rapi

10. Apakah tenaga administrasi sudah memberikan pelayanan yang efektif atau tepat sasaran?

Jawaban= Untuk pelayanan nya sudah dikatakan efektif karena sudah sangat membantu kami, namun masih terdapat beberapa kendala lainnya sehingga bisa menghambat pekerjaan mereka dimana harusnya selesai tapi tidak selesai dan dipaksa dan ditunda dulu. Namun untuk pelayanan nya sudah baik dimana melayani dengan sabar, dan profesional.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



### Lampiran 3

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KETATAUSAHAAN  
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 BANDAR PETALANGAN

KABUPATEN PELALAWAN

PROPOSAL

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)  
Administrasi Pendidikan



Disusun Oleh:

NADIA ARISYANDI

NIM. 11910322236

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1443 H / 2022 M

*Ace untuk Nuzul*  
*16-06-2022*  
*Pengantar I*  
*M. SYAFUDDIN*


#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## Lampiran 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.





KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعليم  
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
 UIN SUSKA RIAU  
Alamat: Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1094 Telp. (0761) 7677307 Fax (0761) 21129


---

**PENGESAHAN PERBAIKAN  
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : NADIA ARISYANDI  
 Nomor Induk Mahasiswa : 11910322236  
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 31 Mei 2022  
 Judul Proposal Ujian : IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
 KETATAUSAHAAN di SEKOLAH MENENGAH ATAS  
 NEGERI 1 BANDAR PETALANGAN  
 Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang  
 dalam Ujian proposal


No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Prof. Dr. Muhammad Syaifuddin, M. Ag	PENGUJI I		
2.	Raja Rahima MRA, S. Pd.I., M. Pd., Kons	PENGUJI II		

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



Dr. Zarkasih, M. Ag.  
NIP. 19721017 199703 1 004

Pekanbaru, 15 Juni 2022.  
Peserta Ujian Proposal



Nadia Arisyandi  
NIM. 11910322236



## Lampiran 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.



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

Nomor : 800/Disdik/1.3/2022/ 14446  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran :  
 Hal : Izin Riset / Penelitian

Pekanbaru,  
 Kepada  
 Yth. Kepala SMA Negeri 1Bandar Petalangan  
 di-  
 Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/51356 Tanggal 01 November 2022 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : NADIA ARISYANDI  
 NIM/KTP : 119103222360  
 Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
 Jenjang : S1  
 Alamat : PEKANBARU  
 Judul Penelitian : IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KETATAUSAHAAN DI SMAN 1 BANDAR PETALANGAN  
 Lokasi Penelitian : SMAN 1 BANDAR PETALANGAN KABUPATEN PELALAWAN

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

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

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

An. KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
 PROVINSI RIAU  
 SEKRETARIS

  
**TATI LINDAWATI, SH, M.Si**  
 Pembina Tingkat I (IV/b)  
 NIP. 19660717 198603 2 002

Tembusan:  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.





## Lampiran 6

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعاليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km 18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. 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/PP.00.9/16603/2022 Pekanbaru, 20 September 2022 M  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

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

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*  
 Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : NADIA ARISYANDI  
 NIM : 11910322236  
 Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 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 : Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Petalangan  
 Lokasi Penelitian : Kec. Bandar Petalangan, Kab. Pelalawan, Prov. Riau  
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (20 September 2022 s.d 20 Desember 2022)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Hekadar, M.Ag.  
 NIP. 19650521 199402 1 001

Tembusan :  
 Rektor UIN Suska Riau






## Lampiran 7

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

Jl. H. H. Soebrantas No. 155 Km 18.5 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO BOX 1204 Telp. (0781) 501647  
 Fax (0781) 501647 Web: www.uin-suska.ac.id E-mail: aftak\_uin@suska.ac.id

---

Nomor	Un 04/F II 4 PP.00.9/15746/2022	Pekanbaru, 12 September 2022
Sifat	Biasa	
Lamp	-	
Hal	: <b>Mohon Izin Melakukan PraRiset</b>	

Kepada  
 Yth. Kepala Sekolah  
 SMA Negeri 1 Bandar Petalangan  
 Kec. Bandar Petalangan Kab. Pelalawan  
 di  
 Tempat

*Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh*  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :


Nama	: NADIA ARISYANDI
NIM	: 11910322236
Semester/Tahun	: VII (Tujuh)/ 2022
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

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


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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
 Wakil Dekan III



Dr. Amirah Diniaty, M.Pd. Kons.  
 NIP. 19751115 200312 2 001



## Lampiran 8

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

*ACC untuk  
di munafasakan  
26/2/2022*

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KETATAUSAHAAN  
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 BANDAR PETALANGAN  
KABUPATEN PELALAWAN  
SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)  
Administrasi Pendidikan



Disusun Oleh:

NADIA ARISYANDI

NIM. 11910322236

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1443 H / 2022 M



## Lampiran 9

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
SKRIPSI MAHASISWA

1. Jenis yang dibimbing : Skripsi
  - a. Seminar usul Penelitian :
  - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Irawati, S.Pd.I, M.Pd.I
  - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 130117004
3. Nama Mahasiswa : Nadia Arisyandi
4. Nomor Induk Mahasiswa : 11910322236
5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	18-11-2022	Instrumen Penelitian		
2	Senin 12-12-2022	Bab IV		
3	Jumat 23-12-2022	Bab V & Abstrak		
4	Senin 26-12-2022	Acc Skripsi		
5				
6				

Pekanbaru 26 Desember 2022  
Pembimbing,

**Irawati, S.Pd.I, M.Pd.I**  
Nip. 130117004



## Lampiran 10



Wawancara Bersama Staf Tata Usaha di SMAN 1 Bandar Petalangan



### 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.





**Wawancara Bersama Guru di SMAN 1 Bandar Petalangan**



**Wawancara Bersama Siswa di SMAN 1 Bandar Petalangan**

© 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.



**Wawancara Bersama Guru di SMAN 1 Bandar Petalangan**



**Wawancara Bersama Guru di SMAN 1 Bandar Petalangan**





© 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.



**Kondisi Ruang Kepala Sekolah Serta Ruang Tata Usaha di SMAN 1 Bandar Petalangan**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Surian 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.



## BIOGRAFI PENULIS



Nadia Arisyandi anak ketiga dari empat bersaudara. Lahir di Koto Muaro pada tanggal 28 April 2000 putri dari pasangan ayanda Sulaiman dan Ibunda Azizah dan memiliki saudara kandung yaitu, kakak perempuan Santi Oktavia, Abang kandung Oki Alexander, dan adik kandung Lira Safirna serta memiliki satu Abang ipar Supriadi dan satu keponakan Aysilla Husna Humairah. Semenjak ibunda penulis meninggal dunia pada tahun 2016 Penulis dibesarkan oleh kakak perempuan beserta suaminya dengan kehidupan yang sederhana dan penuh kasih sayang.

Penulis mengawali Pendidikan pada tahun 2006 masuk SD di SDN 20 IV Kota Aur Malintang, Kabupaten Padang Pariaman, selanjutnya melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMPN 2 IV Koto Aur Malintang pada tahun 2012 dan dilanjutkan Sekolah Menengah Atas ke SMAN 1 Bandar Petalangan, kecamatan Bandar Petalangan, kabupaten Pelalawan pada tahun 2015.

Setelah lulus jenjang sekolah penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada tahun 2019. Akhir semester penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Tanjung Beringin kecamatan Pangkalan Kuras, kabupaten Pelalawan selama dua bulan. Selanjutnya penulis melaksanakan Program Pengalaman Lapangan (PPL) di MAN 4 Kota Pekanbaru selama kurang lebih tiga bulan yaitu pada bulan pertengahan Desember dan berakhir pada Pertengahan Desember.