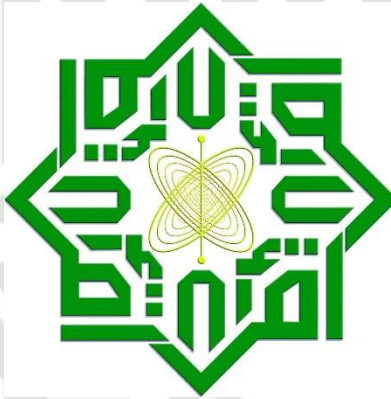


**PENGARUH MUTU LAYANAN TERHADAP KINERJA TENAGA
ADMINISTRASI SEKOLAH (TAS) DI SEKOLAH MENENGAH
KEJURUAN DIRGANTARA RIAU**

Skripsi

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



Disusun Oleh:

MELA OKTAPIA

NIM. 11910320873

UIN SUSKA RIAU

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

PEKANBARU

1445 H / 2023 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: *Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau*, yang disusun oleh Mela Oktapia. NIM. 11910320873, dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 15 Zulhijjah 1444 H
04 Juli 2023 M

Menyetujui,

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hi. Yuliharti, M.Ag
19700404 199603 2 001

Pembimbing

2/7/2023

Dr. H. Edi Iskandar, M.Pd.
19771129 200212 1 004



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

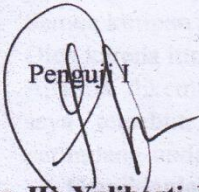
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau*, yang ditulis oleh Mela Oktapia NIM. 11910320873 telah diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 29 September 2023. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar serjana pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Kosentrasi Administrasi Pendidikan.

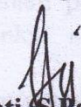
Pekanbaru, 13 Rabiul Awal 1444 H
29 September 2023 M

**Mengesahkan
Sidang Munaqasyah**

Penguji I


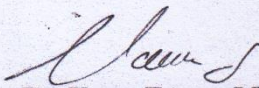
Dr. H. Yuliharti, M.Ag
NIP.19700404 199603 2 001

Penguji II



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

Penguji III



Dr. Umar Faruq, M.Pd
NIP.130211025

Penguji IV



Dr. Tuti Andriani, S.Ag, M.Pd
NIP.1975031 42007102001



**Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**

Dr. H. Kadar, M.Ag
NIP.19650521199402100



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mela Oktapia
NIM : 11910320873
Tempat/Tanggal Lahir : Bangko Jaya, 22 Mei 2001
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau

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, 04 Juli 2023
Yang membuat pernyataan



MELA OKTAPIA

NIM.11910320873


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat 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 : **Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah (TAS) Menengah Kejuruan Dirgantara Riau**, tersusun sehingga 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 Ibunda Tuti Kusmita dan Ayahanda Supian serta saudara kandung penulis N. Dian Nopitasari S.Kep. Nurainun S. Farm, Jauhar Jamil, Dea Apriliani beserta keluarga besar penulis atas setiap perjuangan, tetesan keringat, serta limpahan doa dalam mendukung penulis meraih cita-cita menyelesaikan studi perkuliahan ini.

Selain itu penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

materi, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

Bapak Prof.Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag. sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag. sebagai Wakil Rektor I, Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd. sebagai Wakil Rektor II dan Prof. Edi Erwan, S.Pt., Ph.D, sebagai Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan ini.

Bapak Dr. Kadar M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Zarkasih, M.Ag., sebagai Wakil Dekan I, Dr. Zubaidah Amir MZ, M. Pd., sebagai Wakil Dekan II, Dr. 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. Ibu Dr. Hj Yuliharti, M,Ag sebagai Ketua Prodi Manajemen 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. Bapak Prof. Dr.H. Muhammad Syaifuddin, M.Ag sebagai Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan yang tidak terhingga bagi penulis.

Bapak Dr. H. Edi Iskandar, M,Pd, sebagai Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak motivasi, masukan, bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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.

Bapak Syahmian, SE. MM, sebagai Kepala Sekolah yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penelitian di SMK Dirgantara Riau.

Bapak Jukhri Saputra Bancin, S.Kom., sebagai Kepala Tata Usaha di SMK Dirgantara Riau yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian.

10. Ibu Cici Kumala Sari, S.Pd., yang telah membantu penulis dalam memberikan data untuk penelitian ini.

11. Sahabat-sahabat penulis Tia Amelia, Siska Putri Yola, Nadila Windra, Reni Mirnayana, Lisa Indriyani, Desma Eka Fitriyana, Tri Febri Wardani, Inda Srimawati yang telah menjadi sahabat terbaik yang menemani dan memberi support dalam menyelesaikan perkuliahan ini.

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

Rekan Program Pengalaman Lapangan (PPL) MTs Al-Muttaqin Pekanbaru, dan rekan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Bahtera Makmur Kota, Kecamatan Bagan Sinembah dan kepada seluruh teman-teman yang telah membantu, mendoakan, mendukung, menasehati, dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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, 03 Juli 2023
Peneliti

Mela Oktapia
Nim. 11910320873

UIN SUSKA RIAU

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada

Ayahanda Supian

Ibunda Tuti Kusmita

Kakakku Ns, Dian Nopita Sari S.Kep.

Kakakku Nurainun S.Farm

Adikku Jauhar Jamil

Adikku Dea Aprilliani

Terimakasih untuk semua doa serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis yang menuntut ilmu di perantauan. Terimakasih untuk semua hal yang telah diberikan kepada anakmu, terimakasih telah menjadi tempat ternyaman untuk anakmu berbagi cerita hingga saat ini. Sehingga bisa menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan mendapatkan gelar S.Pd ..

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

“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

QS. Al-Insyirah:5-6

“Raihlah ilmu dan untuk meraih ilmu belajarlah dengan tenang dan sabar”

Umar bin Khattab



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

Mela Oktapia, (2023) : Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan Mutu terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau dengan sampel sebanyak 33 siswa yang terdiri dari siswa dan siswi kelas X dan XII dengan teknik *Random Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuersioner. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan program SPSS 22. Hasil dari penelitian yang didapatkan dengan menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mutu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga administrasi (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau. Mutu Layanan berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah sebesar 34,4%. Sedangkan sisanya 65,6% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Mutu Layanan, Kinerja 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.

ABSTRACT

Mela Oktapia, (2023): The Influence of Services Quality toward School Administration Staff Performance at Vocational High School of Digantara Riau

This research aimed at finding out the influence of services quality toward school administration staff performance at Vocational High School of Digantara Riau. Students at Vocational High School of Digantara Riau were the population of this research, and the samples were 33 students consisting of the tenth and twelfth grade students selected by using random sampling technique. Questionnaire was the technique of collecting data. It was quantitative approach. SPSS 22 program was used in this research. The research findings were obtained by using simple linear regression test. The research findings showed that there was a positive and significant influence of services quality toward administration staff performance at Vocational High School of Digantara Riau. The influence of services quality toward school administration staff performance was 34.4%, and the rest 65.6% was influenced by other variables that were not mentioned in this research.

Keywords: *Services Quality Administration Staff Performance*

ملخص

ميلا أوكتابيا، (٢٠٢٣): تأثير الخدمة الإدارية على أداء الموظفين الإداريين بالمدرسة الثانوية المهنية الطيرانية رياو

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير الخدمة الإدارية على أداء الموظفين الإداريين بالمدرسة الثانوية المهنية الطيرانية رياو. المجتمع في هذه الدراسة من طلاب المدرسة الثانوية المهنية الطيرانية رياو مع عينة من ٣٣ طالبًا تتكون من طلاب في الصفين العاشر والثاني عشر باستخدام تقنية أخذ العينات العشوائية. تقنيات جمع البيانات باستخدام الاستبيان. نوع البحث المستخدم كمي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. تم الحصول على نتائج البحث باستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط. أظهرت النتائج أن الخدمة الإدارية كان لها تأثير إيجابي وهام على أداء الموظفين الإداريين بالمدرسة الثانوية المهنية الطيرانية رياو. تؤثر الخدمة الإدارية على أداء الموظفين الإداريين بالمدرسة بنسبة ٤.٣٤٪. بينما تتأثر نسبة ٦.٦٥٪ المتبقية بمتغيرات أخرى غير واردة في هذه الدراسة.

الكلمات الأساسية: الخدمة الإدارية، أداء الموظفين الإداريين

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Memilih Judul	4
C. Penegasan Istilah	5
D. Permasalahan	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORETIS	
A. Pengertian Layanan Administrasi	8
B. Kinerja Administrasi Sekolah	17
C. Kajian Terdahulu	24
D. Konsep Operasional	26
E. Asumsi dan Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Subjek dan Objek Penelitian	31
D. Populasi dan Sampel	31

BAB V

DAFTAR PUSTAKA
BIOGRAFI PENULIS

E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi dan Lokasi Penelitian	39
B. Hasil Penelitian	49
C. Analisis Data	62
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Indikator Mutu Layanan.....	27
Tabel 2.2	Indikator Kinerja Tenaga Administrasi	28
Tabel 3.1	Jumlah Peserta Didik SMK Dirgantara Riau	33
Tabel 4.1	Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMK Dirgantara Riau	42
Tabel 4.2	Fasilitas Sarana Prasarana SMK Dirgantara Riau	43
Tabel 4.3	Rekapitulasi Mutu Layanan	44
Tabel 4.4	Rekapitulasi Tenaga Administrasi Administrasi	47
Tabel 4.5	Analisis Mutu Layanan	49
Tabel 4.6	Data Statistik Mutu Layanan	51
Tabel 4.7	Hasil Analisis Tenaga Administrasi Sekolah.....	52
Tabel 4.8	Data Statistik Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah	53
Tabel 4.9	Uji Validitas Mutu Layanan	54
Tabel 4.10	Uji Validitas Tenaga Administrasi	55
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.12	Uji Normalitas	57
Tabel 4.13	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	58
Tabel 4.14	Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.15	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	59
Tabel 4.16	Uji Regresi Linear Sederhana.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Data Mutu Layanan
Lampiran 3	Data Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah
Lampiran 4	Lembar Disposisi
Lampiran 5	Surat Pembimbing
Lampiran 6	ACC Seminar Proposal Lembar Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal
Lampiran 7	Lembar Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal
Lampiran 8	Surat Izin Melakukan Prariset
Lampiran 9	Surat Balasan Prariset
Lampiran 10	Surat Izin Riset Fakultas
Lampiran 11	Surat Rekomendasi Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Lampiran 12	Rekomendasi Riset
Lampiran 13	ACC Kuesioner
Lampiran 14	Dokumentasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi sekolah adalah suatu proses kerjasama yang sistematis, dan komprehensif dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Administrasi sekolah juga diartikan sebagai segala sesuatu yang berkenaan dengan pengelolaan proses pendidikan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, baik tujuan jangka pendek, menengah, maupun tujuan jangka panjang. Tanpa administrasi tidak mungkin tujuan pendidikan tidak dapat diwujudkan secara optimal.¹

Mutu layanan adalah hal yang sangat penting, untuk meningkatkan mutu sekolah tentunya diperlukan sumber daya manusia. Beberapa sumber daya manusia yang terdapat disekolah antara lain yaitu peserta didik, tenaga pendidik, kepala sekolah, dan staf administrasi. Semuanya saling berkaitan untuk mewujudkan tujuan pendidikan. Sekolah menjadi sebuah organisasi yang kontributif dengan didukungnya oleh tenaga administrasi sekolah (TAS) merupakan sumber daya yang tidak terlibat secara langsung dalam proses kegiatan belajar mengajar melainkan mendukung kelancaran proses pembelajaran maupun administrasi sekolah.² Apabila sekolah tersebut tidak didukung adanya layanan administrasi maka tujuan yang diharapkan tidak akan berhasil. Oleh karena itu layanan administrasi sekolah sangat

¹ Ushansyah, Pentingnya Administrasi Sekolah Untuk Kemajuan Pendidikan, *Jurnal Koptais Wilayah XI Kalimantan*, Vol.15, No.27, 2017, h.14

² Asep Suryana, *Manajemen Capacity Building Tenaga Administrasi Sekolah Di Sekolah Laboratorium UPI*, Ilmu Pendidikan, h.50

berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah, karna untuk mengetahui bagus atau tidaknya kinerja seorang tenaga kependidikan maka bisa dilihat dari layanan yang diberikan.

Kinerja dari tenaga administrasi sekolah sangat mempengaruhi mutu suatu sekolah, kinerja administrasi baik apabila seseorang administrator yang menjadi tenaga administrasi mengerti dengan baik tugasnya. Keberadaan tenaga administrasi sekolah sangat diperlukan di sekolah-sekolah karena ketatausahaan siswa dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah sebagai tenaga pelaksana di sekolah. Tugas dan fungsi tidak bisa dilakukan oleh pendidik karena pekerjaan tenaga administrasi bersifat administratif.

Tenaga administrasi sekolah berperan penting dalam menentukan mutu layanan sekolah. Disamping itu peran dalam menentukan mutu pelayanan disekolah.³ Tenaga administrasi sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan-pelaksanaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi, dan membantu perkembangan organisasi suatu keseluruhan.⁴

Didalam lapangan yang sering kita lihat pada prakteknya jika mutu dari suatu sekolah sudah bagus tentu kinerja serta layanan yang diberikan sudah seoptimal dan sebaik mungkin. Akan tetapi layanan yang diberikan oleh

³ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Menengah*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), h.18

⁴ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.109

kinerja tenaga administrasi sekolah masih perlu ditinjau kembali untuk terus memaksimalkan kinerjanya, dalam teori tentunya ketika pelayanan yang diberikan sudah seoptimal mungkin maka kinerja tenaga administrasi tentunya akan bagus. Nyatanya dalam praktek pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah sudah bagus namun dari beberapa pihak masih ada yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Untuk mengetahui mutu layanan sudah bagus atau belum tentu harus ditinjau kembali. Seperti dalam hal surat menyurat pelayanan yang diberikan sudah cepat namun masih terdapat siswa yang merasa kurang puas dengan kinerja dari tenaga administrasi yang ada di sekolah tersebut. Seperti hasil observasi tenaga administrasi bisa menyelesaikan surat dalam waktu satu jam. Dari segi waktu tentu tergolong cepat.

Berbicara mengenai pelayanan tentu tidak terlepas dari mutu, dikarenakan dalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentu keberhasilan serta pencapaian tujuan pendidikan. Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.⁵

⁵ Abdullah Taman, *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa*, Jurnal Nominal, Vol.2, No.1, 2013, h.101

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 observasi awal yang telah penulis lakukan di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau pada tanggal 12 April 2022 dengan jumlah siswa 167 ditemukan beberapa gejala yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan sudah cepat namun siswa masih kurang puas dengan kinerja tenaga administrasi sekolah
2. Tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara ada yang tidak linear jurusannya.

Berdasarkan beberapa gejala diatas maka penulis ingin mendalaminya dan menfokuskan dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan peneliti memilih judul penelitian adalah:

1. Persoalan-persoalan yang dikaji dalam judul sesuai dengan bidang ilmu yang peneliti pelajari yaitu Administrasi Perkantoran.
2. Judul yang terkait teori sesuai dengan permasalahan yang ditemukan didalam gejala-gejala penelitian.
3. Lokasi penelitian terjangkau serta permasalahan yang akan diteliti ada di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau.
4. Sepengetahuan penulis judul ini belum pernah diteliti oleh mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Khususnya Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

C. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi keliru dalam memahami judul penelitian ini maka, penulis perlu untuk menjelaskan beberapa istilah diantaranya meliputi:

1. Mutu layanan

Mutu layanan adalah keadaan yang sesuai melebihi pelanggan hingga pelanggan memperoleh kepuasan. Jika dalam pendidikan mutu layanan yang dapat dikatakan baik apabila dapat menyajikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggannya.

2. Kinerja

Kinerja adalah hasil dari suatu proses pekerjaan baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang, dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁶

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diatas, maka persoalan yang akan timbul yang akan diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan sudah cepat namun siswa masih kurang puas dengan kinerja tenaga administrasi sekolah
- b. Pelayanan tenaga administrasi banyak yang belum sesuai SOP
- c. Penempatan tenaga administrasi sekolah belum sesuai dengan keahliannya.

⁶ Barnawi dan Muhammad Arifin, *Meningkatkan Kinerja Pengawas Sekolah*, (ogyakarta:ArRuzz Media, 2014), h.71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan yang terjadi, maka penulis hanya memfokuskan tentang seberapa besar pengaruh mutu layanan sekolah terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau.

3. Rumusan Masalah

- a. Seberapa besar mutu layanan di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau?
- b. Seberapa besar kinerja tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau?
- c. Seberapa besar pengaruh mutu layanan sekolah terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar mutu layanan di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau
2. Untuk mengetahui seberapa besar kinerja tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu layanan sekolah terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.P.d) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
 - b. Sebagai penambah keilmuan dalam bidang pendidikan khususnya pada konteks pengaruh mutu layanan terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau.
 - c. Sebagai rekomendasi atau masukan untuk lembaga pendidikan lain khususnya di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau.
2. Bagi Objek Penelitian
 - a. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran agar dapat dijadikan petunjuk dalam kinerjanya, kemudian mampu meningkatkan kinerja dari para tenaga administrasi sekolah agar lebih memberikan pelayanan yang optimal sehingga dapat meningkatkan mutu layanan.
 - b. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan berupa data-data dan pertimbangan tentang pengaruh mutu layanan sekolah terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

A. Kinerja Administrasi Sekolah

1. Pengertian Kinerja

Menurut Robbins kinerja adalah fungsi dari interaksi kemampuan atau *reability*, motivasi atau *motivation* dan kesempatan atau *opportunity*. Artinya kinerja merupakan fungsi kemampuan, motivasi dan kesempatan.

Menurut Byars kinerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Kinerja yang tinggi sebagai suatu langkah untuk menuju pada proses tercapainya tujuan organisasi bersangkutan.

Menurut Siagian mengungkap beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja seseorang diantaranya adalah sifat yang agresif, kreatifitas yang tinggi, kepercayaan pada diri sendiri, kemampuan untuk mengendalikan diri serta kualitas pekerjaan dan masalah inovasi.⁷

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai baik individu maupun kelompok sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab untuk dapat mencapai suatu tujuan perusahaan. Untuk mencapai kinerja yang baik tentu bukanlah suatu hal yang mudah. Tentunya ini dikarenakan terdapat beberapa hal atau aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kinerja dari seorang pegawai baik itu aspek mekanisme organisasi, karakteristik individu. Istilah kinerja berasal dari *job performace* atau *actual performace*

⁷ Tun Huseno, *Kinerja Pegawai*, (Malang: Media Nusa Creative, 2016), h. 86

yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Menurut Moeheriono kinerja atau *performence* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi sebuah organisasi.⁸

2. Standar Kinerja

Di dalam suatu perusahaan hal yang paling penting dalam proses review kinerja yang sering dilupakan adalah standar kinerja. Standar kinerja menjelaskan apa yang diharapkan manager dari pekerja sehingga harus dipahami pekerja. Standar kinerja merupakan suatu tolak ukur yang menjadi suatu acuan agar kinerja dari seorang pegawai dapat efektif. Standar kinerja juga harus dihubungkan dengan hasil yang diinginkan dari setiap pekerjaan. Standar kinerja itu adalah kondisi yang akan terjadi ketika segmen pekerjaan dikerjakan dengan cara yang dapat diterima.⁹

Tentunya bimbingan juga sangat diperlukan untuk dapat membimbing perilaku pekerja dalam menyelesaikan standar yang telah dibangun. Apabila seorang manajer menciptakan standar kinerja untuk dicapai oleh seorang pegawai maka dengan memperjelas apa yang diharapkan serta disampaikan oleh pegawai, dengan adanya bimbingan maka hal tersebut merupakan latihan yang berharga. Untuk standar kinerja, yakni menyediakan dasar bagi kinerja pekerja dapat dinilai secara efektif dan jujur. Sampai standar kinerja dibuat, penilaian yang dilakukan

⁸ Djoko Setyo Widodo, *Manajemen Kinerja, kunci sukses evaluasi kerja* (Jakarta:Cipta Media Nusantara, 2020), h.36

⁹ Hery, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Perasada, 2019), h.27-28

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

yaitu melalui perasaan dan evaluasi subjektif. Tanpa memandang pendekatan dan bentuk yang digunakan dalam program review kinerja dan penilaian, proses klarifikasi dari apa yang diharapkan merupakan hal yang penting jika program berjalan efektif. Standar kinerja merupakan cara terbaik untuk melakukannya.

Dengan demikian standar kinerja merupakan suatu pernyataan mengenai situasi yang terjadi ketika sebuah pekerjaan dilakukan secara efektif. Standar kinerja akan dilakukan apabila tidak mungkin menetapkan target berdasarkan waktu. Seorang pegawai juga harus mengerti seperti apa kinerja yang baik itu. Tentunya dengan adanya standar kinerja ini sangat membantu pimpinan serta pegawai agar lebih mudah dalam memonitor kinerja dan dapat digunakan sebagai dasar evaluasi. Sebuah organisasi tentu harus memiliki standar kinerja yang jelas dan dapat diukur.

Kinerja pegawai yang sesuai dengan standar dapat dilihat dari seberapa baik kualitas pekerjaan yang dihasilkan, tingkat kejujuran dalam berbagai keadaan, inisiatif dan prakasa memunculkan pemikiran-pemikiran baru dalam melaksanakan tugas, sikap karyawan dalam melakukan pekerjaan, kerja sama serta keandalan, pengetahuan dan ketrampilan mengenai pekerjaan, pelaksanaan tanggung jawab, pemanfaatan waktu yang dilakukan secara efektif.

3. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah

Suharsimi Arikunto dan Yuliana mendeskripsikan tenaga administrasi adalah serangkaian proses kegiatan pengelolaan surat-

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

menyurat yang meliputi menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan keterangan yang digunakan sebagai informasi bagi setiap organisasi yang bersangkutan. Gunawan berpendapat, bahwa tenaga administrasi merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh serta membimbing kegiatan tulis-menulis.¹⁰ Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertugas dalam memberikan dukungan layanan administrasi untuk seluruh lingkungan pendidikan dalam hal teknis administratif yaitu yang berhubungan dengan pengetikan, penjilitan, penyampulan, dan inventaris kearsipan dan surat menyurat. Tenaga administrasi sekolah juga menangani bidang akademik, kesiswaan, sarana dan prasarana, keuangan, humas serta kepegawaian. Tenaga administrasi tentu sangat berperan penting didalam suatu lembaga ataupun sekolah, karena dengan adanya tenaga administrasi sekolah dapat mewujudkan tujuan dari suatu lembaga pendidikan, tentu jika di dalam suatu sekolah tidak ada tenaga administrasi sekolah maka suatu sekolah akan mengalami kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh para guru serta kepala sekolah didalam bidang administrasi sekolah.

Tenaga administrasi sekolah adalah orang yang melakukan kegiatan atau suatu usaha untuk membantu, melayani, dan mengatur serta memudahkan segala kegiatan administrasi disebuah lembaga pendidikan. administrasi atau tenaga kependidikan. Rugaiyah dan Sismiati

¹⁰ Joko Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah*, (ITB: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2022), h.10

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

menjelaskan bahwa tenaga administrasi adalah orang yang melakukan kegiatan dalam pembelajaran, akan tetapi keberadaannya sangat mendukung keberhasilan dalam kegiatan sekolah.¹¹ Tenaga administrasi sekolah merupakan sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat secara langsung dengan pelaksanaan proses pembelajaran namun memiliki peran yang sangat besar dalam mendukung kelancaran dari proses pembelajaran serta administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu penunjang dari kelancaran proses pembelajaran sekolah.

Tenaga administrasi sekolah memberikan dukungan secara penuh terhadap program-program kegiatan belajar mengajar. Keberadaan tenaga administrasi sekolah sangat mempengaruhi kelancaran proses pembelajaran, seorang tenaga administrasi ialah yang memiliki ketrampilan khusus, serta memiliki keahlian tertentu serta kompetensi yang dimiliki oleh seorang pendidik berbeda dengan yang dimiliki oleh seorang tenaga pendidik. Pada lembaga pendidikan sering disebut dengan tata usaha.

4. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

Berdasarkan permendiknas No 24 Tahun 2008 Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Sebagai Berikut:

a. Kompetensi Kepribadian

Kompetensi kepribadian merupakan kemampuan personal yang

¹¹ Rusydi Ananda, *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, (Medan: LPPPI, 2018),

dimiliki oleh seorang tenaga pendidik serta mencerminkan kepribadian yang integritas dan berakhlak mulia, memiliki etos kerja, mampu mengendalikan diri, memiliki rasa percaya diri, memiliki fleksibilitas, memiliki ketelitian, disiplin, kreatif dan inovatif serta bertanggung jawab. Kompetensi kepribadian berkaitan dengan karakter seseorang tenaga pendidik yang harus dimiliki serta menjadi teladan bagi para peserta didik.

b. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial yakni kemampuan untuk bekerjasama dalam tim, memberikan layanan prima, memiliki kesadaran berorganisasi, berkomunikasi yang efektif dan membangun hubungan kerja. Kompetensi sosial merupakan kemampuan tenaga pendidik dalam berkomunikasi dengan stakeholders dilingkungan sekolah.

c. Kompetensi Teknis

Kompetensi Teknis merupakan ketrampilan atau skill yang dimiliki seseorang menunjukkan seberapa besar pengetahuan dan penguasaan terhadap suatu pekerjaan. Secara teknis ketrampilan adalah hal yang mendasar untuk melakukan suatu pekerjaan. Kompetensi teknis yaitu kompetensi mengenai bidang yang menjadi tugas pokok organisasi. Kompetensi teknis tenaga administrasi meliputi melaksanakan administrasi kepegawaian, melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, melaksanakan administrasi humas, dan lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

d. Kompetensi manajerial

Kompetensi manajerial merupakan kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaannya seperti kepemimpinan, keteladanan, kreadibilitas, dan loyalitas sebagai tata usaha.¹²

5. Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah

Berdasarkan Undang-undang nomor 20 tahun 2003, mengenai tenaga kependidikan anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Jika ditinjau dari jabatannya, maka tenaga kependidikan ini dapat dibedakan menjadi tiga macam yaitu: tenaga struktural, tenaga fungsional, dan tenaga teknis penyelenggara pendidikan. Tenaga struktural merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum (pimpinan) yang bertanggung jawab baik secara langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan. Tenaga fungsional yaitu tenaga kependidikan yang menempati jabatan fungsional yaitu suatu jabatan yang didalam pelaksanaan pekerjaannya mengandalkan keahlian akademis kependidikan.

Tenaga teknis kependidikan ialah tenaga kependidikan yang melakukan pekerjaan tetapi lebih ditekankan pada kecakapan teknis operasional/teknis administratif.¹³ Secara operasional kinerja tenaga administrasi sekolah sangat membantu kepala sekolah dalam kegiatan-kegiatan berikut:

a. Administrasi (urusan surat-menyurat, ketatausahaan) sekolah yang

¹² Joko Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah*, (NTB:Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2022), h.14-17

¹³ Sri Astuti, *Modul Administrasi Supervisi Pendidikan*, (Sulawesi Tengah:CV Feniks Mada Sejahtera,2022), h.59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Urusan administrasi kepegawaian
- b. Urusan administrasi kepegawaian
- c. Urusan administrasi persuratan dan kearsipan
- d. Urusan administrasi kurikulum
- e. Urusan administrasi layanan khusus¹⁴

Keberadaan tenaga administrasi sekolah tentu sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan, sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tanggal 11 Juni 2008 mengenai Standar Tenaga Administrasi Sekolah. Penentuan standar ini wajib dipenuhi agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh kepala sekolah, guru dan staf lainnya agar terselenggaranya proses pembelajaran di lembaga pendidikan. Selanjutnya yang tidak kalah penting yaitu prinsip fokus pada penyelenggaraan kewenangan dan tanggung jawab sebagai kunci peningkatan kinerja tenaga administrasi sekolah. Jadi berdasarkan pendapat tersebut kinerja tenaga administrasi sekolah merupakan kegiatan ketatausahaan sekolah yang dilakukan oleh tenaga teknis kependidikan dengan kegiatan pelaksanaan administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi kesiswaan, administrasi hubungan masyarakat administrasi persuratan dan kearsipan, administrasi kurikulum yang pada dasarnya ditekankan pada pelaksanaannya, agar berjalan secara teratur dan tertib untuk mencapai tujuan pendidikan.

¹⁴ Sri Rianti, *Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Layanan Administrasi di SMP Ckroaminoto Tamalanrea Makassar*, Vol.X, No.X 2021,h.4

Tenaga administrasi sekolah memiliki peranan penting dalam membantu mengembangkan sekolah menjadi lebih maju dan berkualitas. Tenaga administrasi berfungsi sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan data siswa, data pendidik dan kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana-prasarana, administrasi keuangan. TAS juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan.

The liang gie dalam bukunya Administrasi perkantoran modern memberikan pengertian bahwa tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan –keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja.

Thomas menyatakan bahwa fungsi administrastor sekolah adalah pelayanan yang diberikan olehnya. Jadi tenaga tata usaha adalah tenaga kependidikan yang bertugas memerikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Tentunya tenaga administrasi sekolah berhubungan dengan layanan administrasi.¹⁵

6. Indikator Kinerja Tenaga Administrasi

Menurut Robbins ada enam indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu:

a. Kualitas kerja

Kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan

¹⁵ Joko Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi*, (NTB:Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia,2021),h.9-11

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja.

b. Kuantitas waktu

Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktivitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas.

c. Ketepatan waktu

Menyelesaikan aktifitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktifitas lain.

d. Efektifitas

Menaikkan hasil dari setiap unit penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya.

e. Komitmen

Tingkat dimana seorang karyawan dapat menjalankan fungsi kerjanya dan tanggung jawabnya terhadap perusahaan atau instansi disebut komitmen.¹⁶

B. Pengertian Mutu Layanan

1. Pengertian Mutu layanan

Secara umum mutu merupakan gambaran menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam bahasa Inggris istilah mutu yaitu quality. Segala sesuatu yang bermutu pasti sesuatu yang bernilai baik atau

¹⁶ Novia Ruth Silaen, dkk, *Kinerja Pegawai* (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021), h. 6

mengandung makna yang baik. Sebaliknya sesuatu yang dikatakan tidak bermutu, apabila sesuatu mempunyai nilai yang kurang baik atau mengandung makna yang kurang baik.¹⁷

Dalam pendidikan apabila seseorang mengatakan sekolah ini bermutu maka dimaknai bahwa lulusannya baik, gurunya baik, gedungnya baik, dan lain sebagainya. Untuk menandai sesuatu yang bermutu seseorang memberikan simbol simbol dengan seutan tertentu misalnya sekolah unggulan.

Pelayanan (*costumer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen. Sedangkan defenisi lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada

¹⁷ Echols dan Hassan Shadily John M, *Kamus Indonesia Inggris, Ed.Ketiga* (Jakarta:Kompas Gramedia,2014),h.430

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁸ Menurut Munir layanan adalah proses perubahan melalui aktivitas orang langsung yang diamankan pelayanan. Moenir juga berpendapat bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan Lewis dan Booms bahwa kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Layanan administrasi merupakan pelayanan yang berhubungan dengan administrasi keanggotaan, tata persuratan serta bebas kepustakaan. Dalam layanan administrasi, pelayanan yang diberikan ialah berupa menerima sumbangan koleksi dari donatur, menerima surat masuk, mengaktifasi keanggotaan dan pembuatan kartu anggota. Jika dilihat berdasarkan definisinya maka layanan atau pelayanan adalah suatu

¹⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Utomo Press, 2019), h. 57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

aktifitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi karena adanya interaksi yang terjadi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁹

Mutu pelayanan adalah suatu kegiatan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan.

Ketika memberikan pelayanan kepada para pelanggan harus dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran serta pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat para konsumen merasa nyaman tentunya hal itu membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan pada dasarnya ialah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik. Dalam kegiatan pelayanan administrasi terjadi interaksi antara pengguna dan pegawai.

Baik tidaknya pelayanan pada suatu lembaga pendidikan akan terlihat pada saat proses itu diberikan kepada para konsumen apabila pelayanan yang diberikan baik maka akan menimbulkan rasa kenyamanan

¹⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta:Pustaka Belajar, 2012), h.5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dan kepercayaan pada lembaga tersebut.

Adapun layanan administrasi sekolah/ madrasah antara sebagai berikut:

- a. Kepala tata usaha sekolah
- b. Pelaksana kegiatan administrasi kepegawaian
- c. Pelaksana kegiatan administrasi keuangan
- d. Pelaksana kegiatan administrasi sarana dan prasarana
- e. Pelaksana kegiatan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat
- f. Pelaksana kegiatan administrasi kesiswaaan
- g. Pelaksana kegiatan administrasi kurikulum²⁰

2. Bentuk-bentuk layanan

- a. Layanan lisan

Layanan lisan ialah layanan yang dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa bentuk layanan lisan adalah suatu pemberitahuan atau penyampaian informasi kepada orang yang dilayani.

- b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dalam segi jumlah

²⁰ Ushansyah, *Pentingnya Administrasi Sekolah Untuk Kemajuan Pendidikan*, Vol.15, No.27, 2017, h.15

tetapi dalam segi perannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi lembaga, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan segalanya.

c. Pelayanan bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan ketrampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Bagaimana suatu pelayanan diberikan dalam bentuk perbuatan atau sikap disuatu lembaga pendidikan.²¹

d. Pelayanan dalam pendidikan

Sumber daya manusia merupakan tantangan yang mendasar, keadaan tersebut harus diantisipasi sejak dini melalui sumber daya manusia yang berkualitas yang dapat menjadi modal keberhasilan dalam menghadapi tantangan tersebut. Dalam membentuk citra baik kepada lembaga, serta untuk menarik minat calon siswa, maka suatu lembaga harus mampu melakukan pengembangan dalam konteks pemasaran pendidikan.

e. Konsep layanan prima

Pada layanan prima adalah memenuhi dan sesuai dengan

²¹ *Opcit*, 58

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

kepuasan pelanggan. Sederhananya pelayanan prima adalah pelayanan yang dapat memenuhi dan sesuai dengan kepuasan pelanggan,. Karakteristik pelayanan prima ini bisa diterapkan agar para pelanggan yang datang kepada anda merasa nyaman. Dalam layanan prima ada 3 hal utama yang perlu dilakukan pada pelayanan prima yaitu, peduli terhadap pelanggan, melayani dengan tindakan yang baik, dan memuaskan pelanggan. Ada beberapa standar yang perlu diterapkan agar pelayanan prima dapat berjalan dengan baik yaitu: Keramahan, kesopanan, perhatian dan persahabatan pelayanan

- a. Kemampuan yakni dalam melayani pelanggan pada bidang tertentu sangat menjang seperti komunikasi yang baik, serta bisa menjalin atau membina hubungan ke dalam dan luar suatu organisasi atau perusahaan.
- b. Sikap tentu akan menjadi hal yang diperhatikan oleh pelanggan jika sikap seseorang baik maka pelanggan akan merasa nyaman.
- c. Penampilan secara keseluruhan penampilan adalah hal yang pertama dilihat oleh pelanggan, karena sengan berpenampilan menarik akan membuat rasa percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Serta sebagai bentuk usaha untuk menghargai diri sendiri ketika berpenampilan rapi dan menarik.
- d. Perhatian pelanggan perlu diperhatikan kepedulian perlu dilakukan kepada pelanggan seperti kebutuhan serta keinginan pelanggan serta kritik dan saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Tindakan, tentu perlu dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.
- f. Tanggung jawab, ketidakpuasan pelanggan sering terjadi dalam melakukan usaha penjualan untuk itu harus berpihak kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian²²

3. Indikator layanan

Dapat diukur dengan bentuk-bentuk layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yaitu sebagai berikut:

- a. *Communication*, yaitu adanya komunikasi yang terjalin antara agar dalam memberikan pelayanan dapat berjalan dengan lancar.
- b. *Credibility*, yaitu merupakan kepercayaan yang diberikan oleh penerima jasa terhadap pemberi jasa
- c. *Knowing the customer*, adanya pengertian dari kedua belah pihak sehingga saling menguntungkan.
- d. *Competence*, yaitu adanya kemampuan atau ketrampilan yang diperlukan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal
- e. *Acces*, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
- f. *Courtesy*, yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.²³

Penelitian Relevan

1. Penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Tata Usaha

²² Kurniawan, *Pelayanan Prima*, (Sumatra Barat: Mitra Cendikia Media, 2022) h.11-13

²³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya:Unitomo Press, 2019), h. 63-64

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

terhadap Kepuasan Kualitas Mahasiswa Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam” yang dilakukan oleh Budi Kurniawan (2017) menyimpulkan bahwa kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan mahasiswa sudah maksimal tetapi untuk pelayanan tata usaha yang lebih baik lagi bagi peneliti menyarankan agar tata usaha manajemen bisnis mampu merealisasikan apa yang sudah dijanjikan kepada mahasiswa dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin.

Persamaan penelitian ini adalah jenis penelitian yaitu kuantitatif.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Budi Kurniawan dengan penelitian yang akan penulis lakukan ialah terlihat pada variable masalahnya, penelitian yang dilakukan Budi Kurniawan terfokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan penulis terfokus kepada kinerja tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan.

2. Penelitian yang berjudul “Kinerja Pegawai Tata usaha di SMP N 4 Lappariaja Kabupaten Bone” yang dilakukan oleh Linda (2017). Penelitian ini menyimpulkan bahwa dilihat dari terlaksananya kinerja tata usaha memiliki kualitas. Pegawai tata usaha di SMP N 4 Lappariaja Kabupaten Bone selalu berusaha melaksanakan tugasnya secara profesional dengan tidak hanya memikirkan kecepatan penyelesaian tugas tetapi juga memikirkan ketelitian dalam bekerja sehingga berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai tenaga

administrasi sekolah.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Linda dengan Penelitian yang dilakukan penulis yaitu di metode penelitian, penulis menggunakan metode kuantitatif sedangkan Linda menggunakan penelitian kualitatif.

3. Penelitian yang berjudul “ Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar yang dilakukan oleh Ayu Agustina (2017). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan pembahasannya menggunakan penelitian kualitatif, dimana subjek penelitiannya adalah kepala madrasah, ketua tata usaha, 2 orang staf tata usaha, 2 orang guru, dan 2 orang kelas satu, dua dan tiga di MTsN Cot Gue Aceh Besar. Hasil penelitian ini bahwasannya terdapat banyak kendala dihadapi pada saat memberikan layanan, kendala yang dihadapi pegawai seperti kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi guru/siswa, banyaknya beban kerja yang sedikit/singkat dan terlambatnya respon yang ditujukan oleh guru/siswa pada saat pegawai tata usaha menjelaskan apa yang mereka butuhkan.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai tenaga administrasi sekolah.

Perbedaan penelitian keduanya yaitu penelitian Ayu Agustina menggunakan penelitian kualitatif dan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

D Konsep Oprasional

1. Mutu layanan

Dapat diukur dengan bentuk-bentuk layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1

Variabel X	Indikator	Sub Indikator
Layanan Administrasi	<i>Communication</i> (komunikasi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai tenaga administrasi menjalin hubungan yang baik 2. Pegawai tenaga administrasi memberikan informasi up to date
	<i>Credibility</i> (kepercayaan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai dapat dipercaya dan membantu siswa dalam membuat surat 2. Tenaga administrasi mampu dalam menjaga dokumen siswa serta sekolah
	<i>Knowing the customer</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga administrasi sangat cepat dalam memberikan layanan yang dibutuhkan siswa
	<i>Competence</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga administrasi menyelesaikan tugasnya tepat waktu
	<i>Acces</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga administrasi mudah ditemui oleh siswa 2. Tenaga administrasi berada diruangannya setiap jam kerja
	<i>Courtesy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga administrasi berpaikan sopan 2. Tenaga administrasi bersikap ramah dalam melayani siswa

- a. *Communication*, yaitu adanya komunikasi yang terjalin agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik
- b. *Credibility*, yaitu merupakan kepercayaan dari penerima jasa terhadap pemberi jasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. *Knowing the customer*, adanya pengertian dari kedua belah pihak sehingga saling menguntungkan.
- d. *Competence*, yaitu adanya kemampuan atau ketrampilan yang sangat diperlukan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- e. *Acces*, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
- f. *Courtesy*, yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

2. Kinerja Tenaga administrasi sekolah/madrasah

Dapat dilihat atau diukur antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.2

Variabel X	Indikator	Sub Indikator
Kinerja Tenaga Administrasi	kualitas kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan yang dihasilkan tenaga administrasi sangat memuaskan 2. Tenaga administrasi mengerjakan pekerjaannya dengan tuntas
	Kuantitas waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga administrasi menyelesaikan tugasnya dalam kurun waktu 1 hari 2. Tenaga administrasi melakukan input nilai dalam kurun waktu yang ditentukan seperti satu minggu
	Ketepatan waktu	1. Tenaga administrasi menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu
	Efektifitas	1. Tenaga administrasi hadir tepat waktu
	Komitmen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga administrasi berada diruangannya setiap jam kerja 2. Tenaga administrasi melaksanakan tugasnya dengan baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. kualitas kerja

Kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja

b. kuantitas waktu

Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktivitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas.

c. Ketepatan waktu

Menyelesaikan aktifitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktifitas lain.

d. Efektifitas

Menaikkan hasil dari setiap unit penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya

e. Komitmen

Tingkat dimana seorang karyawan dapat menjalankan fungsi kerjanya dan tanggung jawabnya terhadap perusahaan atau instansi disebut komitmen.

Asumsi dan Hipotesis

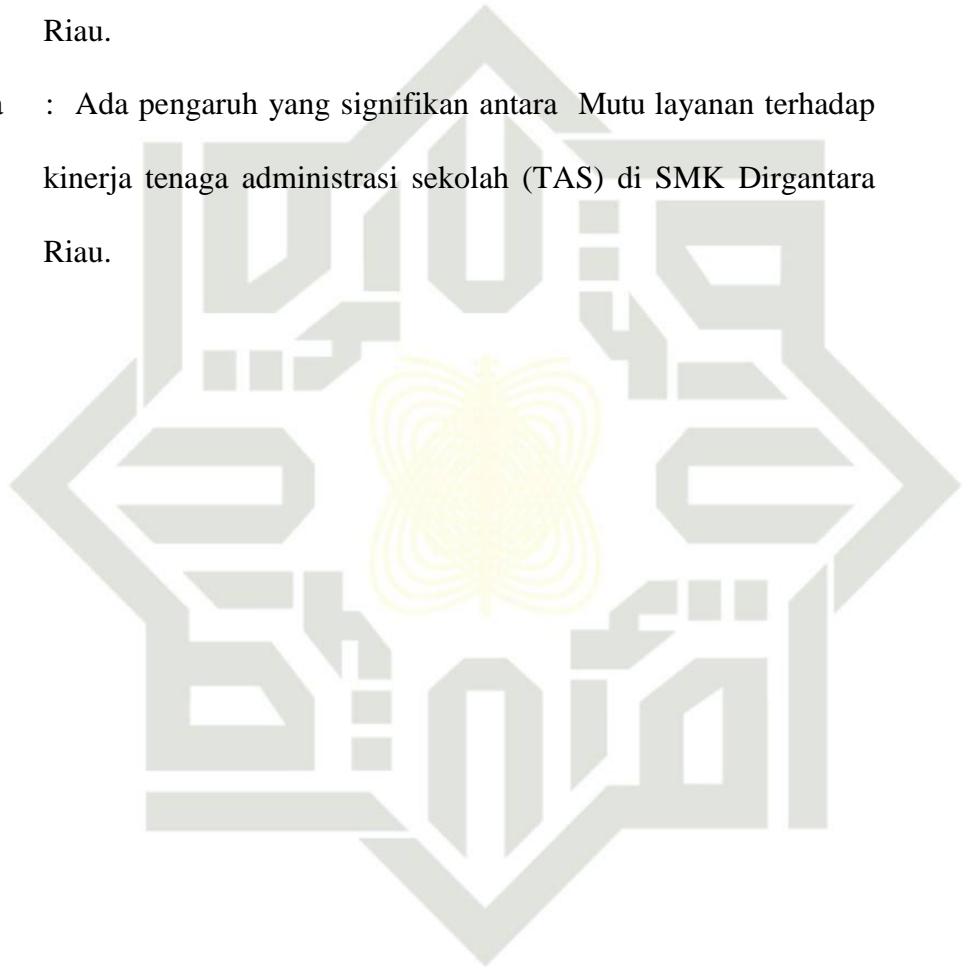
1. Asumsi

- a. Pelaksanaan mutu layanan sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau
- b. Meningkatkan kinerja tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah

Kejuruan Dirgantara Riau

2. Hipotesis

- a. H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Mutu layanan terhadap kinerja tenaga administrasi (TAS) di SMK Dirgantara Riau.
- b. H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara Mutu layanan terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah (TAS) di SMK Dirgantara Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti laksanakan adalah penelitian korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terstruktur, terencana, jelas dari awal hingga akhir penelitian.²⁴ Penelitian kuantitatif merupakan penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka.²⁵

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau yang beralamat di Jl. Raya Pekanbaru Bangkinang, Tuah Karya, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2022

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek utama dalam penelitian ini adalah siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau. Objek penelitian ini adalah tenaga layanan administrasi sekolah.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

²⁴ Zulki Zulkifli, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta : Depublish, 2015), h. 18

²⁵ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Citapustaka Media, 2012), h. 37

oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁶

Menurut Suharsimi dalam bukunya yang berjudul “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*”, dijelaskan bahwasannya apabila jumlah populasi kurang dari 100 maka sampel yang dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.²⁷ Maka oleh sebab itu, sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebesar 20% dari jumlah populasi. Karena jumlah populasi lebih dari 100, yaitu 167 orang peserta didik. Maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah $20\% \times 167 = 33,4$ kemudian dibulatkan menjadi 33 responden.

2. Sampel

Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebesar 20% dari jumlah populasi. Karena jumlah populasi lebih dari 100, yaitu 167 orang peserta didik. Maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah $20\% \times 167 = 33,4$ kemudian dibulatkan menjadi 33 responden.

Teknik dalam pengambilan sampel ini adalah *Random Sampling* yang merupakan teknik yang pengambilan sampelnya diambil secara acak, yaitu dengan memberikan kesempatan atau kemungkinan yang sama pada setiap individu dalam populasi untuk terpilih menjadi sampel. Cara pengambilan sampelnya terbagi 3, yaitu cara undian, cara ordinal (kelipatan angka) dan

²⁶ Muhammad Muhyi, dkk, *Metodologi Penelitian*, (Surabaya : Adi Buana University Press, 2018), h. 41

²⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), h. 163

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

randomisasi dari tabel bilangan random.²⁸

Tabel 3.1
Jumlah Peserta Didik di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau

Kelas	Jumlah
Kelas X	44 Siswa
Kelas XI	35 Siswa
Kelas XII	107 Siswa

E Teknik Pengumpulan Data
1. Kuersioner (angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.²⁹ Angket juga merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahuinya. Alat atau instrument pengumpul datanya berupa angket dan sumber datanya berupa oraming yang disebut dengan istilah responden.³⁰

Teknik ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Mutu layanan terhadap kinerja tenaga administrasi sekolah (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau.

Untuk skala instrumen yang digunakan skala Likert. Dengan skala Likert maka variabel yang diukur dapat dijabarkan menjadi indikator yang kemudian dijadikan titik tolak untuk menyusun butir-butir yang berupa

²⁸ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin : Antasari Press, 2011), h.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 142

³⁰ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jember : STAIN Jember Press, 2013), h. 184

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pernyataan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini telah dimodifikasi dan memiliki 4 tingkatan dengan bobot nilai Sangat Setuju 4, Setuju 3, Tidak Setuju 2, Sangat Tidak Setuju 1.³¹ Jumlah pernyataan dalam angket adalah 30 pernyataan. Nomor 1 sampai 15 berisi tentang kinerja tenaga administrasi sekolah dan nomor 15 sampai 30 tentang mutu layanan sekolah.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui sejumlah dokumen atau informasi yang didokumentasikan dapat berupa dokumen tertulis maupun dokumen terekam.³² Dokumentasi ini digunakan dalam rangka mengumpulkan data-data yang sekiranya diperlukan berkenaan dengan penelitian ini seperti lokasi penelitian, sejarah, dan visi-misi sekolah beserta jumlah sumber daya manusia yang terdapat di sekolah tersebut yaitu teknik pengumpulan data dari catatan tertulis atau dokumen yang sudah ada dan berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti.

F Teknik Analisis Data

1. Uji Coba Instrumen

a. Uji validitas

Validitas merupakan uji coba yang dipergunakan untuk menentukan kesesuaian suatu alat dengan apa yang ingin diuji. Dengan adanya kesesuaian penelitian dengan penelitian uji coba tersebut dengan harapan

³¹ Daniel Stefanus Imanuel Sondakh, dkk, *Buku Referensi Penerbangan Ramah Lingkungan Implementasi Green Marketing pada Penerbangan Nasional*, (Jawa Tengah:Anggota IIAPI,2019). h. 32

³² Rahmadi, *Op. Cit.*, h. 85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

menghasilkan hasil penelitian yang valid. “Suatu instrument dikatakan valid apabila:

- a. Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3
- b. Koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α ; $n - 2$) n = jumlah sampel
- c. Nilai $Sig \leq \alpha$ ”³³

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y.

N : Banyaknya subyek yang dikenai tes. $\sum XY$: Jumlah hasil perkalian antara skor x dan skor y butir soal.

$\sum X$: Jumlah seluruh skor x.

$\sum Y$: Jumlah seluruh skor y.

Bila Hasil dari pengujian tersebut akan diperoleh instrumen data yang valid dan tidak valid, dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka instrumen tersebut valid, tetapi sebaliknya jika r hitung lebih kecil atau sama dari r tabel maka instrumen tersebut tidak valid dan tidak dipergunakan dalam penelitian³⁴.

³³ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 16*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) h. 46-48

³⁴ I Putu Ade Andre Payadnya, dkk, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), h.27

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Uji reliabilitas adalah uji yang mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan atau pernyataan yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat atau taraf yang digunakan yaitu 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika nilai *Cronbach's alpha* > tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach's alpha* < tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.³⁵

c. Analisis Data Kuantitatif

Setelah seluruh angket telah terjawab, maka akan dihitung menggunakan pola skala likert. Setelahnya nilai masing-masing responden dihitung lalu akan dihitung persentase dari masing-masing pertanyaannya berdasarkan jawaban responden. Data kuantitatif diolah dengan menggunakan teknik perhitungan persentase dengan cara menyusun perolehan skor maksimum hingga ke minimum, kemudian dibandingkan dengan skor rata-rata. Dengan menggunakan rumus:³⁶

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

d. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dimaksudkan untuk untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, rasio, maupun interval.

³⁵ Budi Darma, *Statiska Penelitian Menggunakan SPSS*, (Jakarta: Guepedia, 2021), h.17

³⁶ Adam Malik, *Pengantar Statiska Pendidikan*, (Yogyakarta: Deepublis,2018), h.88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Pada penelitian ini digunakan uji Kolmogorof-Smirnof untuk menguji apakah variabel berasal dari distribusi yang sama dengan menggunakan SPSS.

Hasil dari penelitian itu dikatakan berdistribusi normal dengan melihat tabel Kolmogorof-Smirnof jika nilai p value Sig.< 0,05 berarti data yang akan diuji memiliki perbedaan signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal. kemudian, jika nilai p value Sig > 0,05 maka berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data normal baku, yang artinya data yang kita uji normal.³⁷

2. Analisis Inferensial (Uji Hipotesis Penelitian)

a. Regresi Sederhana

Uji regresi linear sederhana adalah uji yang menyatakan hubungan linear antara dua variabel dimana salah satunya dianggap memengaruhi variabel lain. Variabel yang memengaruhi dinamakan variabel independen sedangkan yang dipengaruhi dinamakan variabel dependen. dengan menggunakan rumus persamaan regresi, yaitu:³⁸

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

³⁷ Nuryadi,dkk, *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), h.79-80

³⁸ Suyono, *Analisis Regresi untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Deepublish, 2012), h.5

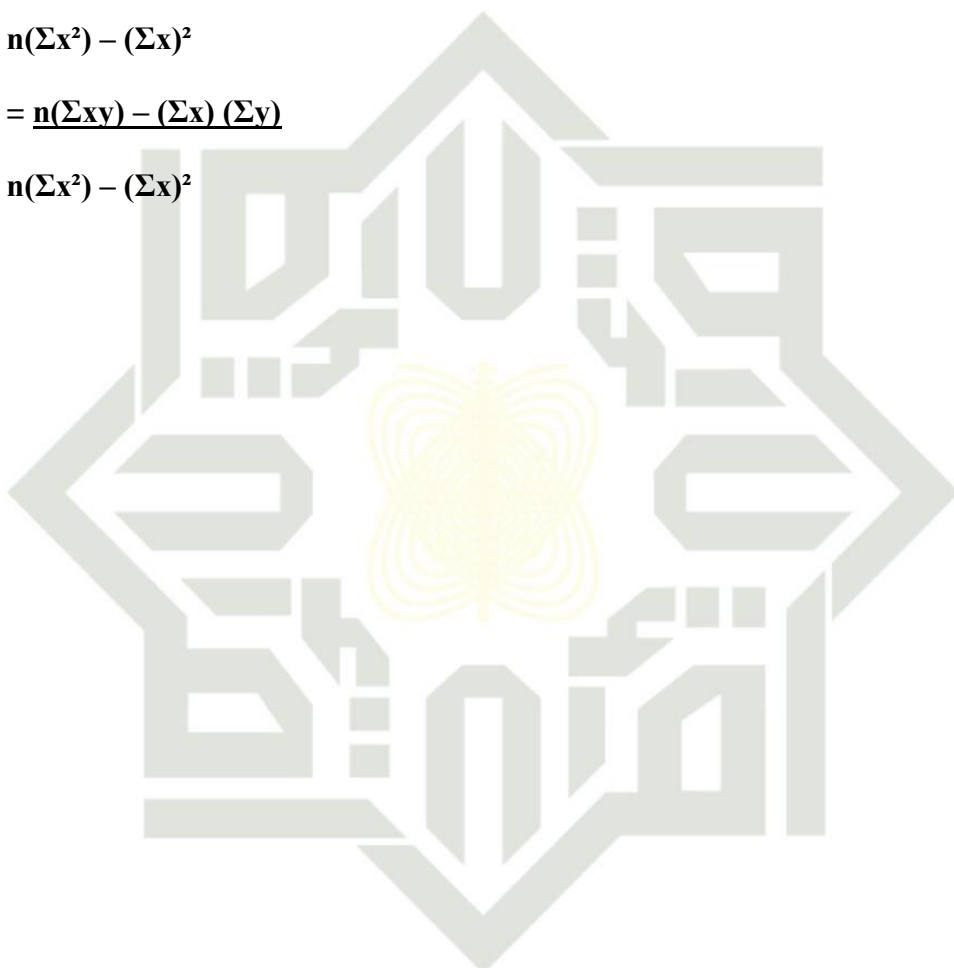
a = bilangan konstan

b = koefisien regresi/slop nilai – nilai a dan b dapat dihitung dengan

Rumus dibawah ini :

$$\text{a. } \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$\text{b. } = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$



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 Diindungi Undang-Undang

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data tentang pengaruh layanan administrasi sekolah terhadap kinerja tenaga administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau. Maka penulis mengemukakan beberapa kesimpulan rumusan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pada uji korelasi dari tabel output *SPSS versi 22* mutu layanan berpengaruh yaitu sebesar 24,3% di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau. Hasil rekapitulasi angket tentang mutu layanan sekolah diketahui bahwa jumlah pilihan seluruhnya adalah 494. Selanjutnya jumlah setiap pilihan alternatif jawaban dikalikan dengan skor nilai masing-masing jawaban. Mutu layanan dengan jumlah persentase 84,4% di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau.
2. Berdasarkan hasil pada uji korelasi dari tabel output *SPSS versi 22* kinerja tenaga administrasi sekolah berpengaruh yaitu sebesar 24,3% di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau. Hasil rekapitulasi angket tentang kinerja tenaga administrasi sekolah diketahui bahwa jumlah pilihan seluruhnya adalah 498. Selanjutnya jumlah setiap pilihan alternatif jawaban dikalikan dengan skor nilai masing-masing jawaban. kinerja tenaga administrasi sekolah dengan jumlah persentase 76,5%. di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau.

3. Berdasarkan hasil pada uji determinasi (R^2) dari tabel output *SPSS versi 22* nilai R Square sebesar 0,344 atau sama dengan 34,4%. Angka tersebut berarti variabel X berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 34,4%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Penelitian ini dirancang dan dilakukan secara baik, namun penelitian ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan mungkin mempengaruhi hasil dari penelitian ini. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel mutu layanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja tenaga administrasi (Y). Untuk itu sekolah disarankan untuk meningkatkan mutu layanan sekolah agar kinerja tenaga administrasi juga semakin baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan masukan untuk menambah wawasan dalam melakukan penelitian.
3. Bagi sekolah dalam hal pelayanan, tentu sekolah perlu untuk terus meningkatkan mutu atau kualitas sekolah tersebut, sekolah perlu memberikan banyak pelatihan kepada tenaga administrasi guna untuk menambah skill juga mampu untuk bertahan dan beradaptasi di era yang semakin canggih dan dinamis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Amanda, Rusydi. *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*. Medan: LPPPI, 2018
- Ahifin, Barnawi dan Muhammad. *Meningkatkan Kinerja Pengawas Sekolah*. Yogyakarta: ArRuzz Media. 2014.
- Akunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta, 2010.
- Atuti, Sri. *Modul Administrasi Supervisi Pendidikan*. Sulawesi Tengah: CV Feniks Muda Sejahtera. 2022.
- Darma, Budi. *Statiska Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia, 2021.
- Daryanto, M. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Menengah*. Jakarta: Balai Pustaka. 1989
- Huseno Tun. *Kinerja Pegawai*. Malang: Media Nusa Creative. 2016
- Indasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Utomo Press. 2019
- Malik, Adam *Pengantar Statiska Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublis. 2018
- Putradnya, I Putu Ade Andre. *dkk, Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018
- Piyono. *Analisis Regresi dan Korelasi Untuk Penelitian Survei*. Bogor: Guipedia. 2021
- Syaiful, Sagala. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2010
- Murah Syahril, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Qur'an Dan Hadist)*. Jurnal Indra Teach. Vol 2. No 2. 2021.
- Silaen Ruth Novia Ruth Silaen. *Dkk. Kinerja Pegawai* . Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung. 2021
- Sregar, Sofyan *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 16*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

- Sugiono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2011
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta. 2017
- Sulistiyono, Joko. *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi.NTB:Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia*. 2021.
- Ushansyah. *Pentingnya Administrasi Sekolah untuk Kemajuan Pendidikan*, Vol.15. No.27. 2017
- Taman, Abdullah. *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa*. Jurnal No. Vol.2. No.1. 2013
- Winarsih, Ratminto dan Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. 2012
- Muhammad Muhyi. Dkk. *Metodologi Penelitian*, Surabaya: Adi Buana Univesity press. 2018
- Mundir. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Jember: STAIN Jember Press. 2013
- Nuryadi.dkk. *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media.2017
- Hery. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perasada.2019.
- Hal Mahmud. *Administrasi Pendidikan*. Sulawesi Selatan:Penerbit Aksara Timur. 2015.
- Kurniawan. *Pelayanan Prima*. Sumatra Barat: Mitra Cendikia Media. 2022
- Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah* Publishing.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Pendidikan*. Banjarmasin: Antasari Press. 2011
- Ranti, Sri. *Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Layanan Administrasi di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar*. Vol.X. No.X 2021
- Sondakh, Daniel Stefanus Imanuel dkk. *Buku Referensi Penerbangan Ramah Lingkungan Implementasi Green Marketing pada Penerbangan Nasional*. Jawa Tengah:Anggota IKAPI.2019.

- Soyono. *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish. 2012.
- Sugiyono. 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, Bandung: Alfabeta. 2013
- Sahrum dan Salim. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media. 2014
- Widodo Djoko Setyo. *Manajemen Kinerja, kunci sukses evaluasi kerja*. Jakarta:Cipta Media Nusantara. 2020
- Zulkifli. Zulki. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Depublish. 2015
- Zainuri. Ahmad *Administrasi Pendidikan* , Jawa Timur: Qiara Media. 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KURSIONER PENELITIAN

Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah (TAS)
DI Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau

Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :

Petunjuk Pengisian

Isilah pertanyaan kuersioner berikut ini dengan jawaban yang tersedia dan beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan berikut:

Keterangan Skala Penilaian

Pilihan	Pernyataan	Bobot
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Mutu Layanan (X)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga administrasi menjalin komunikasi yang baik dengan siswa				
2.	Tenaga administrasi mendengarkan keluhan serta memberikan informasi yang <i>up to date</i>				

3.	Tenaga administrasi dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan dalam menyelesaikan serta membantu siswa dalam membuat surat				
4.	Tenaga administrasi mampu dalam menjaga dokumen siswa serta sekolah				
5.	Tenaga administrasi sangat cepat dalam memberikan layanan yang dibutuhkan siswa				
6.	Tenaga administrasi teliti dalam memberikan layanan				
7.	Tenaga administrasi menyelesaikan tugasnya tepat waktu				
8.	Tenaga administrasi adil dalam melayani siswa				
9.	Tenaga administrasi mudah ditemui oleh siswa				
10.	Siswa memperoleh kemudahan dalam pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi				
11.	Tenaga administrasi berpaikan sopan				
12.	Tenaga administrasi berpakaian rapi				
13.	Tenaga administrasi bersikap ramah dalam melayani siswa				
14.	Tenaga administrasi menghargai siswa dalam memberikan pelayanan				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

15.	Tenaga administrasi menjadi pendengar yang baik untuk setiap keluhan siswa dalam memberikan pelayanan				
-----	---	--	--	--	--

B. Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) (Y)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pekerjaan yang dihasilkan tenaga administrasi sangat memuaskan				
2.	Tenaga administrasi mengerjakan pekerjaannya dengan tuntas				
3.	Tenaga administrasi menyelesaikan tugasnya dalam kurun waktu 1 hari				
4.	Tenaga administrasi melakukan input nilai dalam kurun waktu yang ditentukan seperti satu minggu				
5.	Tenaga administrasi keluar saat jam kerja				
6.	Tenaga administrasi menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu				
7.	Tenaga administrasi kompak dalam mengerjakan pekerjaannya				
8.	Tenaga administrasi mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan kebutuhan siswa				
9.	Tenaga administrasi bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya				
10.	Tenaga administrasi memberikan kemudahan layanan				

11.	Tenaga administrasi sulit untuk ditemui				
12.	Tenaga administrasi hadir tepat waktu				
13.	Tenaga administrasi melaksanakan tugasnya dengan baik				
14.	Tenaga administrasi berada diruangannya setiap jam kerja				
15.	Tenaga administrasi memiliki keterbukaan saat melayani siswa				

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Lampiran 2 Data Mutu Layanan

		Mutu Layanan														
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
1.	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	54
a.	Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, atau untuk keperluan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
b.	Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	52
2.	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	51
		4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	50
		3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	50
		4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	50
		4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	53
		3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	47
		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
		3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	50
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
		3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	53
		3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
		3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
		4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	54
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
		4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	56
		3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55
		3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	48
		3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	48
		4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
		4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	52
		4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	54
		4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	54
		4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53
		3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	49
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
		3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
		4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	49
		4	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	2	4	47



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

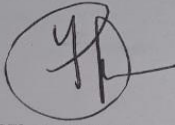
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 4 Lembar Disposisi

LEMBARAN DISPOSISI	
INDEKS BERKAS	
KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : 18-04-2022	
Nama : Mela Oktaria	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajar MPI a. b. c.
DR. Edi Iskandar, M. Sc	
Pekanbaru 18/4/2022 Kajar MPI 	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan 1
Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001	
1. Kepada bawahan "instruksi atau "informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Lampiran 5 Surat Pembimbing Skripsi



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

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/5790/2022
 Sifat : Biasa
 Lamp. : -
 Hal : **Pembimbing Skripsi**

Pekanbaru, 21 April 2022

Kepada
 Yth. Dr. H. Edi Iskandar, M.Ag.

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
 Pekanbaru

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : MELA OKTAPIA
 NIM : 11910320873
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Layanan Administrasi Sekolah Di SMK Dirgantara Riau
 Waktu : 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam Redaksi dan teknik penulisan skripsi, sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terimakasih.

W a s s a l a m
 an. Dekan
 Wakil Dekan I

 Dr. Zarkasih, M.Ag.
 NIP. 197210171997031004

Tembusan :
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Lampiran 6 acc Seminar Proposal

**PENGARUH KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
(TAS) TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DI
SMK DIRGANTARA RIAU**

Proposal

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S.Pd)



Disusun oleh :
MELA OKTAPIA
NIM: 11910320873

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU**

2022

Acc Seminar Proposal
20/6/2022


Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 7 Perbaikan Seminar Proposal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang


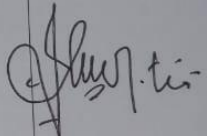
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi 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
Rahmad - J. H. R. Soedranas Km. 15 Tampar Pekanbaru Riau 28292 PO. BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax. (0781) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**


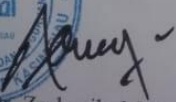

Nama Mahasiswa : MELA OKTAPIA
 Nomor Induk Mahasiswa : 11910320873
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa/22 September 2022
 Judul Proposal Ujian : PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH (TAS) DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN DIRGANTARA RIAU

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,H.M. Syaifuddin, S.Ag M.Ag.	PENGUJI I		
2.	Dr,Tuti Andriani,S.Ag.,M.Pd.	PENGUJI II		

Mengetahui
 an Dekan
 Wakil Dekan I

Pekanbaru, 27 September 2022
 Peserta Ujian Proposal








Lampiran 8 Prariset

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/168/2023 Pekanbaru, 04 Januari 2023
 Sifat : Biasa
 Lamp. : -
 Hal : **Mohon Izin Melakukan PraRiset**

Kepada
 Yth. Kepala Sekolah
 SMK Dirgantara Pekanbaru
 di
 Tempat


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


Nama	: Mela Oktapia
NIM	: 11910320873
Semester/Tahun	: VII (Tujuh) 2023
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 9 Balasan Prariset

YAYASAN PENA INTELEKTUAL INDONESIA (YASPII)
SMK DIRGANTARA RIAU
 KOTA PEKANBARU
 Jl. HR. Soebrantas Kav. 06 No. 33 Tuahmadani Kec. Tampan
 Kota Pekanbaru – Riau Kode Pos: 28298 Telp/fhp: 0761-7433830 / 0822 8849 1234
 email: smkdirgantara8@gmail.com Website: www.smkdirgantarariau.sch.id
 AKREDITASI : B
 NPSN: 69990893

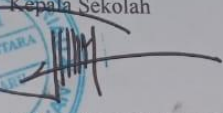
Nomor : 508/SKet/KEPSEK/SMK-DR/II/2023
 Lampiran : -
 Hal : Balasan Permohonan Izin Prariset

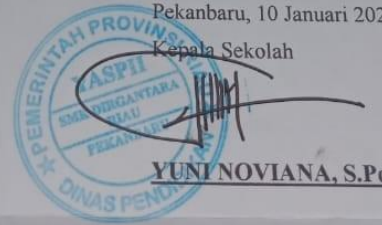
Yth:
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
 Di -
 Tempat

Assalamualaikum wr.wb
 Menanggapi surat saudara Nomor Un.04/F.II.4/PP.00.9/168/2023 tanggal 4 Januari 2023 tentang “mohon izin melakukan prariset” pada mahasiswa :

Nama : Mela Oktapia
 NIM : 11910320873
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Tujuan : Izin melakukan Prariset

Dengan ini diberitahukan bahwa kami tidak keberatan dengan permohonan yang dimaksud. Untuk pelaksanaan selanjutnya supaya mahasiswa yang bersangkutan berhubungan komunikasi langsung dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas.
 Demikian Surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 10 Januari 2023
 Kepala Sekolah

YUNI NOVIANA, S.Pd.




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



Lampiran 10 Surat Izin Riset Fakultas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax (0761) 561647 Web www.rik.uinsuska.ac.id E-mail: eflak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/785/2023 Pekanbaru, 16 Januari 2023 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	: Mela Oktapia
NIM	: 11910320873
Semester/Tahun	: VII (Tujuh)/ 2023
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau
 Lokasi Penelitian : Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (16 Januari 2023 s.d 16 April 2023)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



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

Tembusan :
 Rektor UIN Suska Riau

Lampiran 11 Izin Riset Dinas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
Jl. Sultan Syarif Qasim No. 2 Telp. (075) 20000 / 075121000
PERANBARU

Peranbaru, 04 April 2023
Kepada
Yth. Kepala SMK Dirgantara Riau
di-
Tempat

503/DPMP/TSP/2023/53304
Izin Riset / Penelitian


Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMP/TSP/NON IZIN-RISET/53304 Tanggal 31 Januari 2023 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : MELA OKTAPIA
NIM/KTP : 119103208730
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang : S1
Alamat : PEKANBARU
Judul Penelitian : PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH (TAS) DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN DIRGANTARA RIAU
Lokasi Penelitian : SMK DIRGANTARA RIAU

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 12 Surat Rekomendasi Riset

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Mawana Lingsang Nung Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 480 Telp. (0781) 30064 Fax. (0781) 30117 PEKANBARU
Email : dpmpptsp@riau.go.id

REKOMENDASI
Nomor : 503/DPMPPTSP/NOH IZIN-RISET/53304
T E N T A N G

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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat
Pemohonan Riset dari : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor :
Un.04/F.II/PP.00.9/785/2023 Tanggal 16 Januari 2023, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	: MELA OKTAPIA
2. NIM / KTP	: 119103208730
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH (TAS) DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN DIRGANTARA RIAU
7. Lokasi Penelitian	: SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN DIRGANTARA RIAU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 31 Januari 2023

Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DPM
PTSP**
PEKANBARU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :

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

Lampiran 13 Acc kuesioner

" Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) "

SMK Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau

Identitas Responden

Nama : _____

Jenis Kelamin : _____

Usia : _____

Petunjuk Pengisian

Isilah pertanyaan kuesioner berikut ini dengan jawaban yang tersedia dan beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan berikut:

Keterangan Skala Penilaian

Pilihan	Pernyataan	Bobot
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

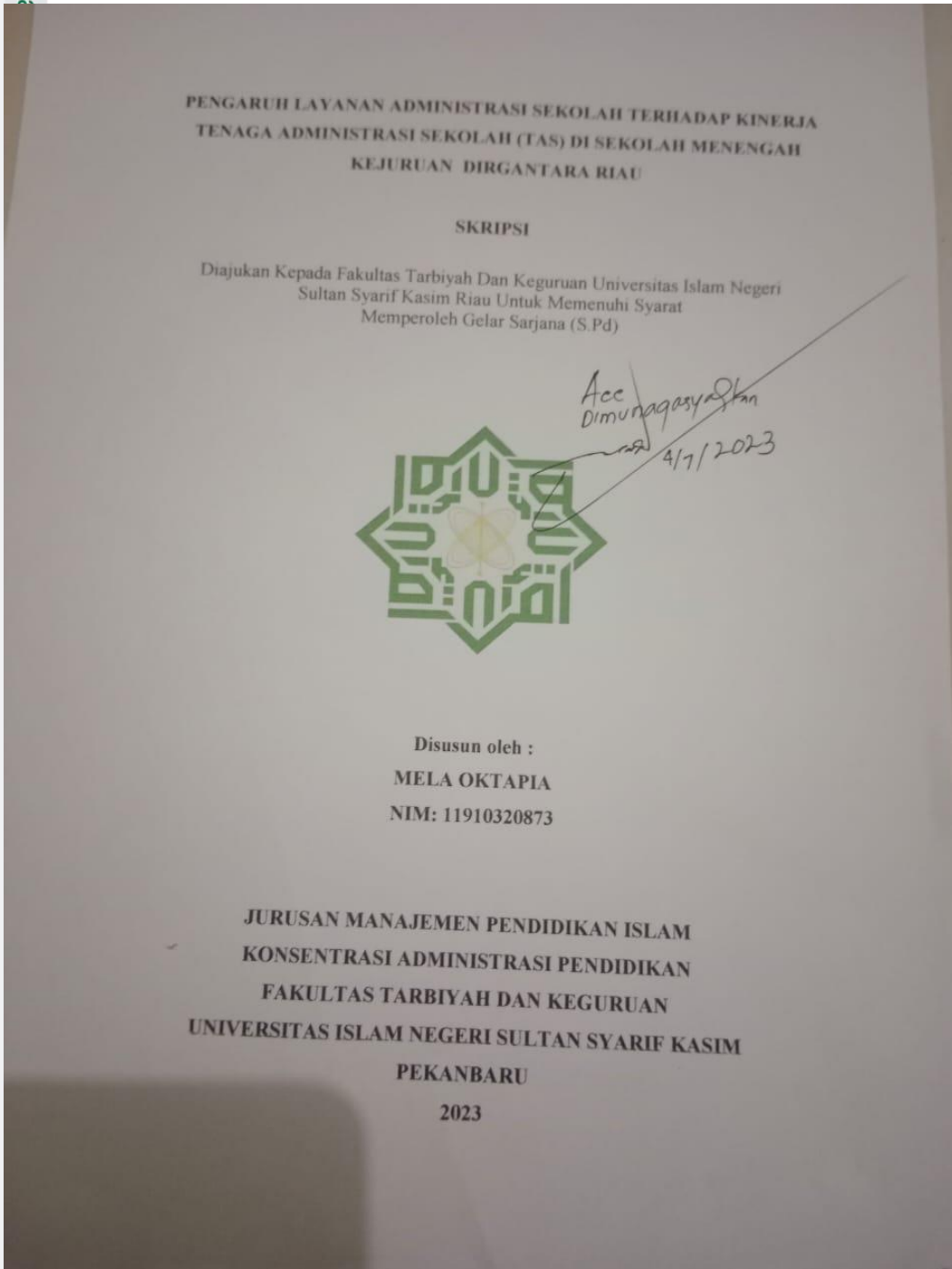
Ace
UIN Suska Riau
21/20

A. Layanan Administrasi Sekolah (X)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga administrasi menjalin komunikasi yang baik dengan siswa				
2.	Tenaga administrasi mendengarkan keluhan serta memberikan informasi yang <i>up to date</i>				
3.	Tenaga administrasi dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan dalam menyelesaikan serta membantu siswa dalam membuat surat				
4.	Tenaga administrasi mampu dalam menjaga dokumen siswa serta sekolah				
5.	Tenaga administrasi sangat cepat dalam memberikan layanan yang dibutuhkan siswa				

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


Lampiran ACC Munaqasah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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


KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tanggaman Pekanbaru Riau 28263 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax. (0781) 21129

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
SKRIPSI MAHASISWA






1. Jenis yang dibimbing : Skripsi
 a. Seminar usul Penelitian :
 b. Penulisan Laporan Penelitian :

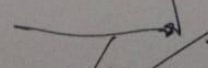
2. Nama Pembimbing : Dr. H. Edi Iskandar, M.Pd
 a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 19771129 200212 1 004

3. Nama Mahasiswa : Mela Oktapia

4. Nomor Induk Mahasiswa : 11910320873

5. Kegiatan : Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	29 Februari 2023	acc Angket untuk peneutian		
2.	Senin setelah 13 Juni 2023	Hasil Peneutian		
3.	selasa 26 Juni 2023	Pertengkaran Lampiran		
4.	senin 03 Juli 2023	Perbaikan kesimpulan		
5.	selasa 04 Juli 2023	Ace Munagap		

Pekanbaru, 13 february 2023
 Pembimbing,

 Dr. H. Edi Iskandar, M.Pd
 NIP. 19771129 200212 1 006

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

Lampiran Gambar



© 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.



© H₂

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

n 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 Diindungi Undang-Undang

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



Mela Oktapia adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari orangtua Ayahanda Sofyan dan Ibunda Tuti Kusmita sebagai anak ketiga dari lima bersaudara. Penulis dilahirkan di Bangko Jaya, Kab. Rokan Hilir, Prov. Riau pada tanggal 22 Mei 2001. Pada tahun 2007 penulis Menempuh Pendidikan dari Sekolah Dasar Negeri 004 Bangko Permata (lulus pada tahun 2013) , melanjutkan ke SMP Negeri 2 Bangko Pusako (lulus tahun 2016) dan SMA Negeri 3 Bangko Pusako, dengan mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA). Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, hingga akhirnya bisa menempuh kuliah di Fakultas Tarbiyah & Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Penulis juga aktif di dunia organisasi. Pengalaman yang penulis dapatkan dalam dunia organisasi kampus yaitu Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) Fakultas Tarbiyah & Keguruan periode 2022. Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil mengerjakan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) Di Sekolah Menengah Kejuruan Dirgantara Riau”**