

**LAYANAN PRIMA ADMINISTRASI SEKOLAH
DI SMAN PLUS PROVINSI RIAU**

Skripsi

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



Disusun Oleh:

ZENSSA ALDO RYANTO

NIM. 11910312362

**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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau yang ditulis oleh Zenssa Aldo Ryanto NIM. 11910312362 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 18 Rabi'ul Awal 1445 H

04 Oktober 2023 M

Menyetujui,

Ketua Jurusan

Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing

Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag

NIP. 197004041996032001

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

NIP. 196202101987031001

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: *Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau*, yang disusun oleh Zenssa Aldo Ryanto. NIM.11910312362, telah diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 23 November 2023. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Kosentrasi Administrasi Pendidikan.

Pekanbaru, Pekanbaru, 19 Jumadil Awal 1945

03 Desember 2023

Mengesahkan

Sidang Munaqasyah

Penguji I

Drs. Tohirin, M.Pd.Ph.D
NIP.196708121992031001

Penguji II

Raja Rahima M.R.A. S.Pd. M.Pd. Kons
NIP. 197903072023212030

Penguji III

Dra. Syarifah, MM
NIP. 196702261997032001

Penguji IV

Irawati, S. Pd.L. M. Pd.I
NIP. 198312302023212020

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M.Ag
NIP. 19650521 199401 1 001

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zenssa Aldo Ryanto
 NIM : 11910312362
 Tempat/Tgl. Lahir : Duri, 23 Juni 2001
 Fakultas : Tarbiyah dan keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Skripsi : Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus Provinsi 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, 03 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



Zenssa Aldo Ryanto

NIM 11910312362

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.



KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-nya sehingga semangat belajar menuntut ilmu tidak pernah padam dan dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau”**. Shalawat berangkaikan salam tetap tercurahkan kepada bawinda alam serta pimpinan umat muslim kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyyah menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan program S1 pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam konsentrasi Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis skripsi ini tentunya jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu apabila pembaca menemukan kejanggalan-kejanggalan dalam penulisan skripsi ini disebabkan oleh keterbatasan penulis diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta dukungan kepada penulis. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, selaku Wakil Rektor I. Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, selaku Wakil Rektor II. Bapak Edi Marwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D, selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Kadar M. Yusuf. M.Ag selaku dekan, Bapak Dr. H. Zarkasih selaku wakil dekan 1, Dr Zubaidah Amir MZ, S.Pd selaku wakil dekan II, Dr. Amira Diniaty, M.Pd. selaku wakil dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
3. Ibu Dr. Hj.Yuliharti, M.Ag selaku ketua jurusan manajemen pendidikan islam beserta bapak Dr. Drs Mudasir M,Pd selaku sekretaris jurusan manajemen pendidikan islam.
4. Prof. Dr. H. Salfen Hasri, M. Pd selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bantuan, arahan dan motivasi yang bermanfaat bagi penulis dari awal hingga selesainya penulisan skripsi.
5. Ibu Dr. Riswani, M. Ed selaku penasehat akademik (PA) penulis yang telah membimbing penulis selama belajar di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak ibu dosen dan seluruh staf akademik yang telah mendidik dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Edi Sutono, M.Pd selaku Waka Kesiswaan di SMAN Plus Provinsi Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



8. Untuk teristimewa dan terpenting dalam hidup ayahanda Suryanto dan ibunda tercinta Dewi Kusumawati dan Adik Tersayang Fazri Sudewo dan Three Syahri Maghfiroh yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus dan yang selalu mendoakan dan mendidik penulis dari kecil hingga dewasa ini.
9. Teman-teman BK dan AP angkatan 2019 terkhusus AP C serta semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun material yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Kepada sahabat- sahabat Dwi Lavenya Jultami, Helda Amelia Salim, Ayunda Suska, Mohd. Rifqi Wisla, S.Pd, M. Iqbal, Eko Ramadani dan Eka Kualiful Hoiri yang telah memberikan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi dan selalu mendengar keluh kesah penulis.

Semoga segala kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan di lipatgandakan oleh Allah SWT, Aamiin. Semoga skripsi ini bermanfaat, terutama bagi penulis sendiri.

Pekanbaru, 04 Oktober 2023

Penulis

Zenssa Aldo Ryanto
NIM. 11910312362



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, bersyukur atas rahmat serta hidayah dan karunia-Mu yang telah memberikan keberhasilan sehingga didetik ini penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah. Semoga ini bisa menjadikan hambamu untuk terus bersujud dan bersyukur kepada-mu.

Sholawat beserta salam kepada Nabi Muhammad bin Abdillah, kepada inspiratory sekaligus motivator terbaik dunia yaitu Rasulullah SAW, rindu kami ingin berjumpa kepada mu Ya Rasulullah. Terima kasih Ya Rasulullah karena sudah bertahan akan dakwah yang telah engkau sebarkan, kalau bukan karena kegigihanmu dan Allah telah meridhoimu mungkin tak akan sampai Islam kepada kami. Semoga kami termasuk kedalam golongan yang terpilih untuk berjumpa dengan mu di akhirat kelak. Aamiin..

Saya persembahkan karya ini untuk keluarga saya dengan segenap rasa cinta, hormat dan baktiku kepada ayahanda Suryanti, Ibunda Dewi Kusumawati, Adek Fazri Sudewo dan Three Syahri Maghfiroh. Pendidikan yang sekarang putramu kepyam tidak sebanding dengan jasa-jasa ayah dan ibu, berkat do'a dan dukunganmu, putramu menyelesaikan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

UIN SUSKA RIAU

Zenssa Aldo Ryanto

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

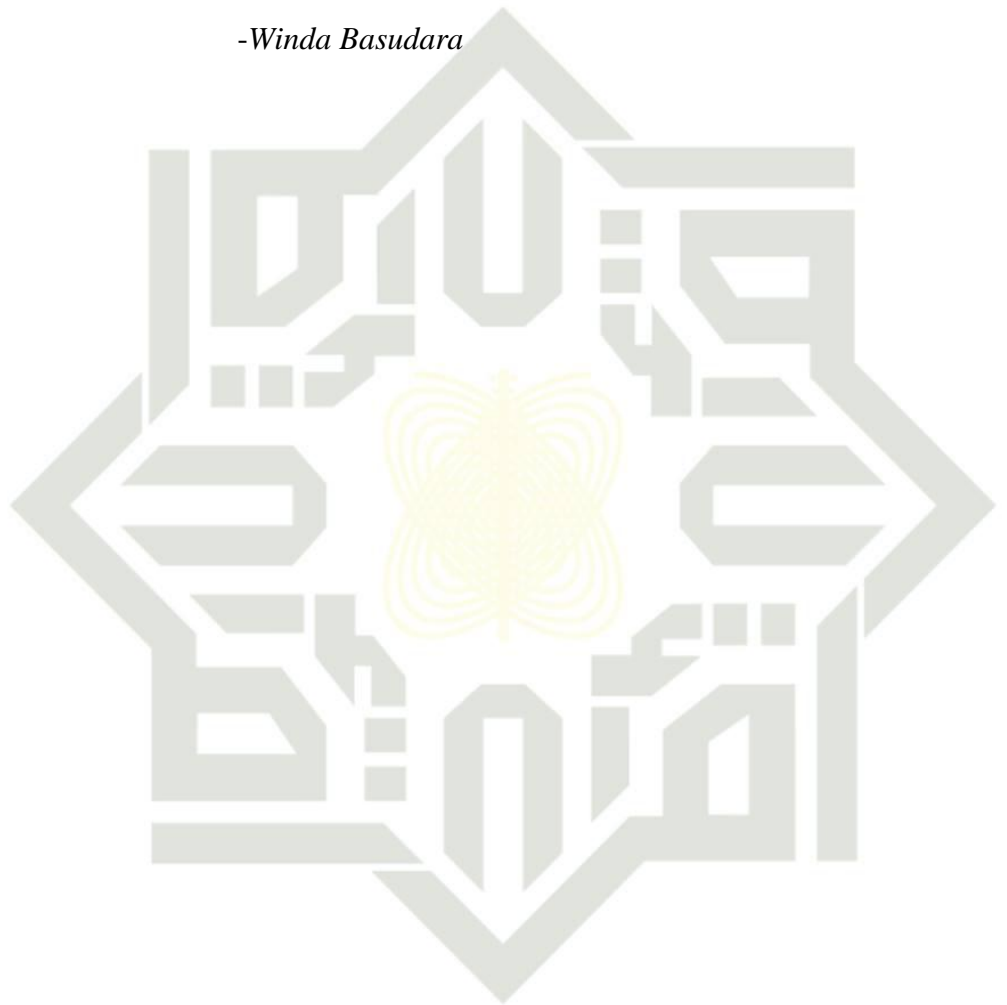
MOTTO

“Solat itu penting, bukan yang penting solat”

-Hamba Allah

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda”

-Winda Basudara



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



ABSTRAK

Zenssa Aldo Ryanto: Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau (Skiripsi, Prodi MPI, 2023)

Layanan prima dalam administrasi sekolah merupakan suatu kegiatan mengelola segala sumber daya sekolah yang menunjang proses layanan kepada siswa dengan sebaik mungkin agar melampaui harapan atau kebutuhan siswa sehingga memberikan kepuasan kepada siswa. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan layanan prima administrasi sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informan utama dalam penelitian ini adalah Wakil Kepala Sekolah bagian kesiswaan dan informan tambahan adalah siswa. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, diperoleh temuan bahwa penerapan layanan prima administrasi sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan indikator-indikator yang menyatakan bahwa sekolah tersebut sudah menerapkan layanan prima, yaitu: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab.

Kata Kunci: Layanan Prima dan 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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Zenssa Aldo Ryanto, (2023): The Excellent School Administration Services at State Senior High School Plus Riau Province

Excellent service in school administration is an activity of managing all school resources supporting the service process for students as good as possible so that it exceeds students' expectations or needs and provides satisfaction to students. The formulation of problem in this research was to find out the implementation of excellent school administration services at State Senior High School Plus Riau Province. Qualitative descriptive approach was used in this research. The main informant in this research was the vice of headmaster of student affairs, and additional informants were students. Observation, interview, and documentation were the techniques of collecting data. Analyzing data was done by using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the research findings in the field, it was found that the implementation of excellent school administration services at State Senior High School Plus Riau Province was carried out well and in accordance with the indicators stating that the school implemented excellent services—ability, attitude, performance, attention, action, and responsibility.

Keywords: Excellent Service and Administration

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ملخص

زينسا ألدو ريانتو، (٢٠٢٣): خدمة الإدارة المدرسية الممتازة في المدرسة الثانوية الحكومية الزائدة بمحافظة رياو (البحث، قسم إدارة التعليم الإسلامي، ٢٠٢٣)

الخدمة الممتازة في الإدارة المدرسية هي نشاط إدارة جميع الموارد المدرسية التي تدعم عملية الخدمة للطلاب على أفضل وجه ممكن بحيث تتجاوز توقعات الطلاب أو احتياجاتهم بما يحقق رضا الطلاب. تتمثل صياغة المشكلة في هذا البحث في معرفة كيفية تنفيذ خدمة الإدارة المدرسية الممتازة في المدرسة الثانوية الحكومية الزائدة بمحافظة رياو. يستخدم هذا البحث المنهج النوعي الوصفي. المخبر الرئيسي في هذا البحث هو نائب مدير المدرسة للشؤون الطلابية، والمخبرون الإضافيون هم الطلاب. تم جمع البيانات باستخدام تقنيات الملاحظة والمقابلة والتوثيق. يستخدم تحليل البيانات تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج. بناءً على نتائج البحث الميداني، تبين أن خدمة الإدارة المدرسية الممتازة في المدرسة الثانوية الحكومية الزائدة بمحافظة رياو قد تم تنفيذها بشكل جيد ومناسب للمؤشرات التي أشارت إلى أن المدرسة نفذت الخدمة الممتازة وهي: القدرة والموقف والمظهر والاهتمام والأفعال والمسؤولية.

الكلمات الأساسية: الخدمة، الممتازة، الإدارة

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR ISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Memilih Judul	6
C. Penegasan Istilah.....	7
D. Permasalahan.....	7
1. Identifikasi Masalah.....	7
2. Pembatasan Masalah.....	8
3. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
A. Kerangka Teoritis.....	11
1. Konsep Dasar Administrasi Sekolah.....	11
a. Pengertian Administrasi Sekolah.....	11
b. Dasar Administrasi Sekolah.....	13
c. Tujuan Administrasi Sekolah.....	15
d. Ruang Lingkup Administrasi Sekolah	16
2. Pelayanan Prima.....	20

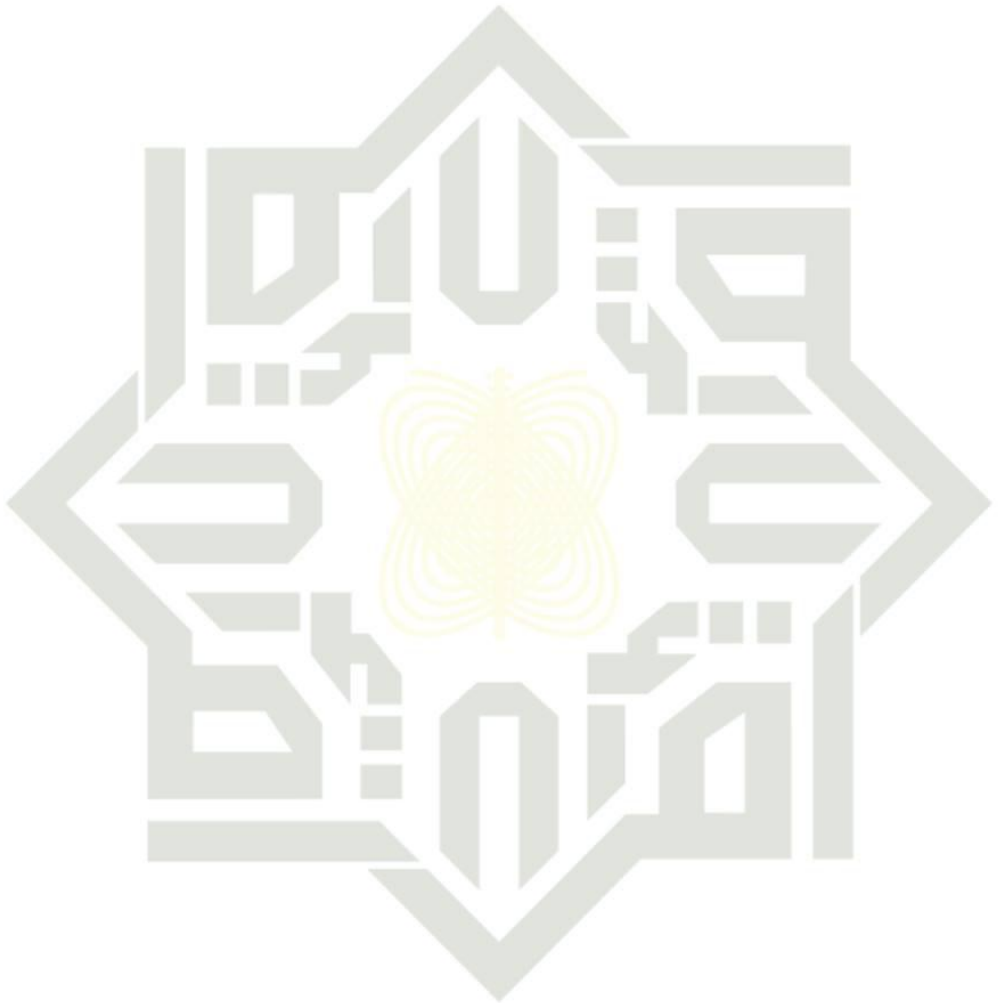
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

a.	Pengertian Pelayanan	20
b.	Pengertian Pelayanan Prima.....	23
c.	Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima.....	24
d.	Indikator Pelayanan Prima	25
B.	Proposisi	27
C.	Penelitian yang Relevan	29
BAB III	METODE PENELITIAN	31
A.	Jenis Penelitian.....	31
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C.	Subyek dan Obyek Penelitian	31
D.	Informan Penelitian	31
E.	Teknik Pengumpulan Data	32
F.	Instrumen Penelitian.....	34
G.	Langkah-langkah Penelitian.....	38
H.	Teknik Analisis Data.....	39
I.	Pengecekan Keabsahan data.....	41
BAB IV	PENYAJIAN HASIL PENELITIAN.....	43
A.	Profil Sekolah.....	43
B.	Penyajian Data.....	63
C.	Analisis Data	72
BAB V	PENUTUP.....	80
A.	Kesimpulan.....	80
B.	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
DAFTAR BIOGRAFI PENULIS		

DAFTAR BAGAN

Bagan III.1 Struktur Organisasi Sekolah SMAN Plus Provinsi Riau	54
---	----



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

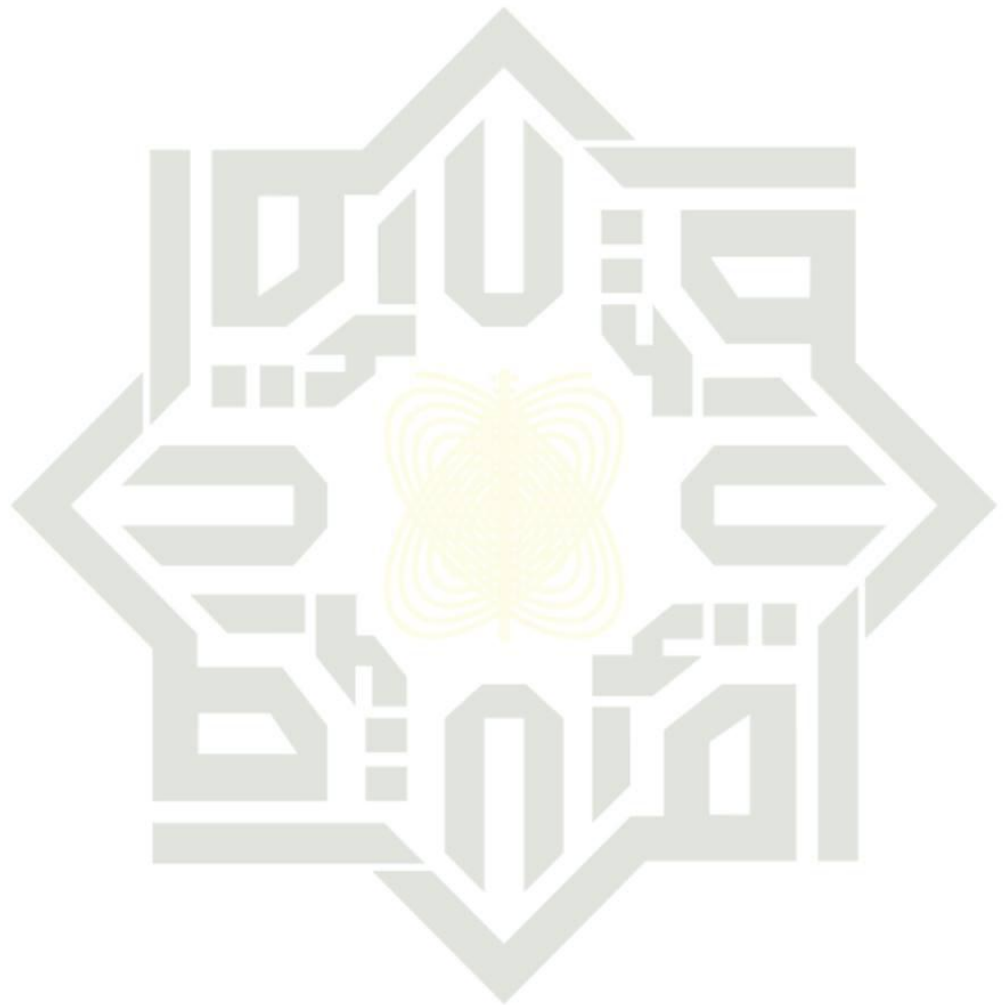


DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1 Tenaga Pendidik dan Kependidikan di SMAN Plus Provinsi Riau.....	55
Tabel IV. 2 Non-Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMAN Plus Provinsi Riau.....	58
Tabel IV. 3 Peserta Didik SMAN Plus Provinsi Riau	59
Tabel IV. 4 Tenaga Labor SMAN Plus Provinsi Riau.....	61
Tabel IV. 5 Sarana dan Prasarana di SMAN Plus Provinsi Riau.....	62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan merupakan bagian yang penting di dalam kegiatan administrasi sekolah. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh siswa baik berupa barang atau jasa yang bertujuan untuk memecahkan segala permasalahan yang terjadi pada siswanya.¹ Permasalahan yang sering terjadi pada siswa adalah dikarenakan tidak terpenuhinya kebutuhan siswa sehingga sekolah mendapat keluhan dari siswanya yang dapat berdampak buruk terhadap citra sekolah. Oleh sebab itu, suatu sekolah harus memberikan layanan yang prima dalam melaksanakan kegiatan administrasinya.

Layanan prima di sekolah merupakan layanan yang diberikan kepada siswa dengan cara yang terbaik sehingga menimbulkan kepuasan pada siswa dan juga memberikan citra positif terhadap suatu sekolah yang memberikan pelayanan. Di dalam dunia pendidikan, layanan prima sangat penting bagi sekolah dikarenakan apabila siswa merasa puas dengan pelayanan administrasi di sekolahnya, besar kemungkinan siswa akan memiliki loyalitas yang tinggi pada sekolah dan bersedia untuk mempromosikan sekolah tersebut kepada orang lain.

¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Cet. II, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 2.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Dengan demikian, adanya sikap loyalitas siswa terhadap sekolah dikarenakan adanya rasa kepuasan siswa terhadap segala layanan yang diberikan sekolah.

Kepuasan siswa yakni suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan yang diharapkan dan diterima di sebuah lembaga pendidikan dengan kesesuaian antara harapan yang dibutuhkan dengan yang diterima.² Kepuasan siswa terhadap proses pelayanan administrasi akademik di sekolah terindikasi ketika harapan peserta didik terpenuhi. Siswa yang puas menggunakan pelayanan jasa sekolah akan memiliki peningkatan dalam kemampuan baik dari sisi pengetahuan, sikap, maupun keterampilan yang diberikan oleh pihak sekolah. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal yang menyediakan pelayanan pendidikan harus mampu mengembangkan potensi yang dimiliki oleh siswa. Selain itu, siswa merupakan tolak ukur dari pencapaian sebuah lembaga pendidikan. Sekolah dikatakan mempunyai mutu yang baik di lihat dari output atau produk yang dihasilkan.

Output yang dihasilkan sekolah sangat menentukan bermutu atau tidaknya suatu sekolah. Untuk mencapai sekolah yang bermutu dapat dilakukan sekolah dengan berusaha melakukan perbaikan secara terus menerus (berkelanjutan) dan sebisa mungkin menghindari sajian pendidikan yang baik. Usaha-usaha tersebut sudah dilakukan oleh SMAN Plus Provinsi Riau agar tercapainya sekolah yang bermutu dengan mencetak lulusan yang terbaik.

² Popi Sopiati, *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa*, (Jakarta, Ghalia Indonesia, 2010), h. 33



SMAN Plus Provinsi Riau merupakan sekolah yang bertujuan untuk mencetak lulusan yang terbaik untuk dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, dengan mengupayakan pendidikan di sekolah melalui layanan administrasi yang baik guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien. Sekolah ini terdapat 2 sistem dalam menjalankan proses pendidikannya. *Pertama*, adalah *sistem boarding school* dimana peserta didik dan juga para guru dan pengelola sekolah tinggal di asrama yang berada dalam lingkungan sekolah pada kurun waktu tertentu. *Kedua*, sekolah juga menerapkan sistem semi militer dalam metode pendidikannya yang menekankan pada pembentukan mental, seperti sifat bertanggung jawab dan disiplin.

Berdasarkan pengamatan awal (studi pendahuluan) di SMAN Plus Provinsi Riau, penulis mengetahui bahwa pelaksanaan sistem pengolahan administrasi di sekolah tersebut sudah menggunakan komputerisasi, mulai dari pencatatan serta pengolahan data. Sekolah juga berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada siswa, hal ini dimaksudkan agar siswa merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi. Seperti ketepatan waktu dalam memberi layanan, ketanggapan dalam memberikan informasi dan tenaga administrasi selalu bersikap ramah kepada siswa saat memberikan pelayanan yang terkait dengan keadministrasian. SMAN Plus Provinsi Riau memiliki 5 layanan yang terbaik dalam menjalankan kegiatan administrasinya, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

1. Layanan Tata Usaha

Pada layanan ini, sekolah memiliki tenaga administrasi yang selalu mengembangkan keahliannya dengan mengikuti segala kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh sekolah maupun dari dinas pendidikan dan tenaga tata usaha memberikan pelayanan yang sangat baik berupa sikap yang ramah terhadap siswa ataupun masyarakat sekitarnya serta segala kegiatan administrasi dilakukan dengan cepat dan tepat waktu.

2. Layanan Bimbingan Konseling (BK)

Pada layanan ini, guru BK memberikan pelayanan berupa sebagai konselor bagi siswa yang tidak hanya dilakukan ketika di sekolah saja, tetapi juga dilakukan di rumah disaat siswa membutuhkan guru BK dalam menyelesaikan masalahnya. Guru BK juga membantu seluruh siswa dalam menentukan minat bakatnya dengan cara melakukan kegiatan *mapping carrier* siswa. Kegiatan *mapping carrier* siswa bertujuan agar siswa mengetahui minat bakatnya yang lebih dominan pada suatu bidang sehingga siswa dapat menentukan pilihannya terhadap minat bakat yang dimilikinya serta memudahkan siswa dalam memilih jurusan/keahliannya bagi siswa yang ingin melanjutkan pendidikannya di jenjang perguruan tinggi.

3. Layanan Perpustakaan

Pada layanan ini, perpustakaan sekolah sudah menggunakan layanan berupa digital dalam proses peminjam bukunya, dan terdapat akses internet

yang memudahkan siswa mencari informasi secara online serta ruangan perpustakaan selalu dalam keadaan bersih sehingga memberikan kenyamanan bagi siswa ketika berada di dalam ruangan perpustakaan. Sekolah juga memiliki tenaga pustakawan yang profesional, terbukti dengan adanya sertifikat pelatihan dari sekolah maupun dari Dinas Pendidikan Riau dan pustakawan selalu bersikap ramah dalam melayani siswanya.

4. Layanan Kesehatan

Sekolah memiliki layanan kesehatan yang tersedia 24 jam bagi siswa berupa klinik dan UKS sekolah. Pada layanan ini, sekolah memiliki perawat yang selalu siap melayani siswa yang membutuhkan perawatannya dan juga adanya kunjungan dokter rutin setiap 3 kali sehari yang berkerja sama dengan Puskesmas UPT Tambang untuk melakukan pemeriksaan kesehatan siswa, program donor darah, dan pemberian obat-obatan.

5. Layanan Keamanan

Pada layanan ini, sekolah memiliki 2 jenis tenaga keamanan, yaitu tenaga keamanan sekolah yang berupa satpam dan tenaga keamanan dari Pemerintahan Provinsi Riau berupa Satpol PP. Layanan keamanan dilakukan selama 24 jam penuh dengan adanya pembagian waktu kerja tenaga keamanan sehingga siswa yang tinggal di asrama sekolah dan guru serta masyarakat yang tinggal di perumahan sekitar sekolah merasa aman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 pemaparan di atas terkait layanan-layanan yang terbaik dimiliki SMAN Plus provinsi Riau, tentu ada proses yang dilakukan sekolah dalam menerapkan layanan prima administrasi sekolahnya. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti **Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau.**

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul di atas adalah:

1. Persoalan-persoalan yang dikaji dalam judul di atas sesuai dengan bidang ilmu yang penulis pelajari, yaitu Administrasi Pendidikan.
2. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul di atas, penulis mampu untuk menelitinya.
3. Lokasi penelitian tersebut terjangkau oleh peneliti untuk melakukan penelitian.
4. Sepengetahuan penulis judul tersebut belum pernah diteliti oleh mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau khususnya Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



C. Penegasan Istilah

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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

1. Layanan Prima adalah pelayanan yang terbaik diberikan sekolah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan siswa, baik siswa di dalam sekolah maupun di luar sekolah.³
2. Administrasi sekolah adalah kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara sistematis yang diselenggarakan di sekolah.⁴

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan latar belakang di atas maka diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau.
- b. Kepuasan siswa terhadap layanan-layanan di SMAN Plus Provinsi Riau.

³ Daryanto, dkk, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014), h,107

⁴ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Cet III; Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), h. 11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



c. Layanan prima administrasi sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau

2. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan masalah dalam penelitian ini terarah maka diperlukan pembatasan masalah. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan di batasi pada layanan prima administrasi sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu “Bagaimana layanan prima administrasi sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau?”

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan layanan prima administrasi sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian tentang layanan prima administrasi Sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau, diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Bagi penulis, untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).
- b. Bagi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA Riau, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan referensi, khususnya bagi Administrasi Pendidikan serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.
- c. Bagi sekolah, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan untuk kedepannya bagi SMAN Plus Provinsi Riau dalam menerapkan layanan prima administrasi sekolah dan juga menjadi motivasi untuk sekolah lain dalam menerapkan layanan prima administrasi sekolah agar tujuan yang diinginkan tercapai.
- d. Bagi user, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait mewujudkan kepuasan siswa melalui administrasi sekolah yang prima.
- e. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian berikutnya yang berhubungan dengan layanan prima administrasi sekolah. Teruma bagi peneliti yang mengambil judul dan tema yang sama untuk dijadikan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

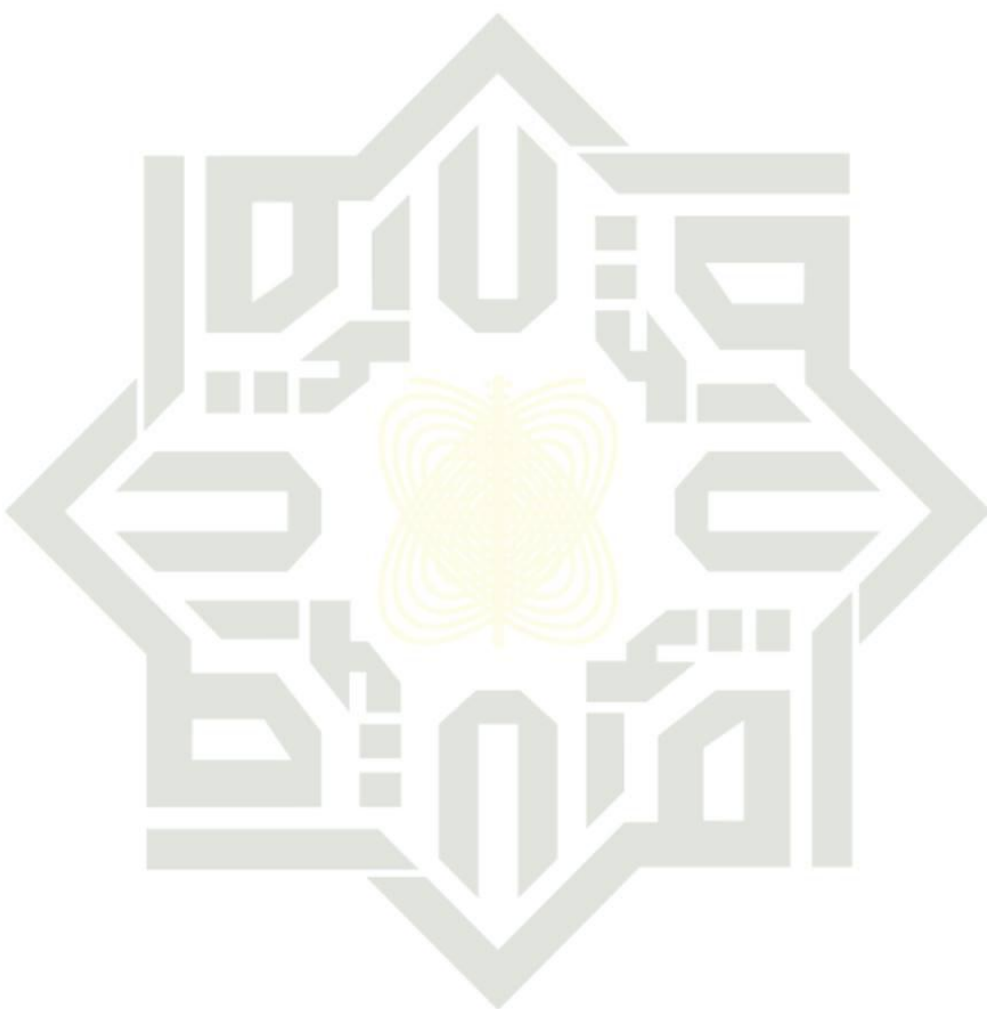
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



referensi dan tambahan materi dalam studinya, sehingga dapat diperoleh data yang lebih spesifik dan akurat yang dapat bermanfaat untuk menambah data dan pengetahuan dalam kajian layanan prima administrasi sekolah.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kerangka Teoritis

1. Konsep Dasar Administrasi Sekolah

a. Pengertian Administrasi Sekolah

Administrasi sekolah merupakan perpaduan dari dua kata yakni “administrasi” dan “sekolah” yang masing-masing dari kata tersebut memiliki arti tersendiri, tetapi bila dirangkaikan membentuk arti baru. Pada hakikatnya, administrasi sekolah merupakan penerapan ilmu administrasi dalam dunia pendidikan atau pembinaan, pengembangan, dan pengendalian usaha praktek-praktek pendidikan di sekolah.⁵

Berdasarkan etimologis, “administrasi” berasal dari bahasa latin yang terdiri dari “Ad” dan “*ministro*”. *Ad* mempunyai arti “kepada” dan *ministro* berarti “melayani”. Secara bebas dapat diartikan bahwa administrasi itu merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu.⁶

Di bawah ini ada beberapa pendapat mengenai pengertian administrasi sekolah yaitu sebagai berikut:

⁵ Yusak Burhanuddin, *Administrasi Pendidikan*, Cet-1, (Bandung: CV Pustaka Setia, 1998), h. 11.

⁶ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Cet. III; Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), h. 1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- 1) Menurut Hadari Nawawi bahwa administrasi sekolah adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara sistematis yang diselenggarakan di sekolah.⁷
- 2) Menurut Engkoswara bahwa administrasi sekolah adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya manusia yaitu, kurikulum dan fasilitas untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia dalam mencapai tujuan pendidikan di suatu sekolah.⁸ Selanjutnya dikatakan bahwa tujuan administrasi sekolah adalah mencapai tujuan pendidikan secara produktif, yaitu efektif dan efisien. Ukuran keberhasilan administrasi pendidikan produktivitas pendidikan, yang dapat dilihat pada produk, hasil atau efektivitas proses, suasana atau efisiensi dalam pendidikan. Dalam pencapaian produktivitas itu di perlukan suatu proses, minimal meliputi perilaku manusia berorganisasi, yang dapat dinyatakan dalam bentuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan atau pembinaan atas kewajiban administratif.
- 3) Menurut Ngalim Purwanto, administrasi sekolah ialah segenap proses pengarahan dan pengertian segala sesuatu, baik personal, spritual dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian

⁷ *Ibid.* h. 11

⁸ *Ibid.* h. 11

tujuan pendidikan. Selanjutnya dikatakan bahwa proses administrasi pendidikan di sekolah melibatkan segenap usaha dalam proses pencapaian tujuan pendidikan itu yang diintegrasikan, diorganisasikan dan dikoordinasikan secara efektif agar semua materi yang diperlukan dapat dimanfaatkan secara efisien.⁹

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi sekolah adalah suatu kegiatan mengkoordinasikan semua daya yang ada dalam sekolah agar dapat ditata sebaik mungkin sehingga tercapainya tujuan pendidikan yang dapat berjalan secara produktif.

b. Dasar Administrasi Sekolah

Administrasi akan berhasil baik apabila dilaksanakan berdasarkan atas dasar-dasar yang tepat. Dasar diartikan sebagai suatu kebenaran yang fundamental dan dapat di pergunakan sebagai landasan ataupun pedoman dalam melakukan tindakan dikehidupan bermasyarakat.

Berikut ini akan dipaparkan beberapa dasar yang perlu di perhatikan oleh administrator agar dapat mencapai sukses dalam tugasnya. Terdapat banyak dasar administrasi, antara lain:¹⁰

⁹ *Ibid.*, h. 13.

¹⁰ Rosmiaty Azis, *Pengantar Administrasi Pendidikan*, (Cet-1; Yogyakarta: SIBUKU, 2016), h. 4-6.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1) Prinsip efisiensi

Seorang administrasi akan berhasil dalam tugasnya bila mana dia efisien dalam menggunakan semua sumber tenaga dana dan fasilitas yang ada.

2) Prinsip Pengelolaan

Administrasi akan memperoleh hasil yang paling efektif dan efisien melalui orang-orang lain dengan jalan melakukan pekerjaan manajemen, yakni merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengontrol.

3) Prinsip pengutamakan tugas pengelolaan

Jika disertai pekerjaan manajemen dan kooperatif dalam waktu yang sama, seseorang administrasi cenderung untuk memberikan prioritas pertama pada pekerjaan operatif, Administrator harus mampu menghindari kecenderungan negatif ini, sebab ia terlalu sibuk dengan tugas-tugas operatif, maka pekerjaan pokoknya yaitu pengelolaan akan terbengkalai.

4) Prinsip kepemimpinan yang efektif

Seorang administrator yang berhasil dalam tugasnya apabila dia menggunakan gaya kepemimpinan yang efektif, yakni yang memperhatikan dimensi-dimensi hubungan antar manusia (*human*

relationship), dimensi pelaksanaan tugas dan di mensi situasi dan kondisi yang ada.

5) Prinsip kerjasama

Seseorang administrator akan berhasil baik dalam tugasnya bila ia mampu mengembangkan kerjasama di antara orang-orang yang terlibat, baik secara horisontal maupun secara vertikal.

c. Tujuan Administrasi Sekolah

Secara umum administrasi sekolah mengandung tujuan yang bervariasi yang disesuaikan pada bidang serta ilmu administrasi, salah satunya adalah administrasi pendidikan. Setiap pelaksanaan administrasi selalu diarahkan kepada sasaran maupun tujuan yang akan dicapai. Bila digandengkan pada konteks tujuan administrasi pendidikan maka peran administrasi dijadikan sebagai pendukung keberhasilan penyelenggaraan pendidikan untuk mewujudkan tujuan pendidikan.

Menurut Suharsini, administrasi sekolah dihadirkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dalam menyesuaikan kegiatannya dengan tujuan sekolah. Berbagai alat dan teknik diformulasikan sebagai bahan untuk mengelola pendidikan agar memberikan dorongan dalam meningkatkan mutu pendidikan sekolah sehingga membentuk sebuah pendekatan sistem yang kuat serta menjadikan sistem kerja administrasi menjadi lebih prima. Oleh karena itu, administrasi harus diutamakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dalam kepentingan pendidikan agar tujuan pendidikan di sekolah dan madrasah tercapai, maka perlu dirincikan secara spesifik, baik untuk keseluruhan penguatan sistem maupun sub sistemnya, agar kegiatan pendidikan dapat menggapai hasil yang diinginkan secara maksimal.¹¹

Sedangkan menurut Daryanto administrasi pendidikan tujuannya adalah administrasi sebagai usaha bersama dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan serta mendukung tercapainya tujuan pendidikan maka administrasi di dunia pendidikan adalah agar dapat tujuan pendidikan itu tercapai secara maksimal.¹²

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan administrasi pendidikan adalah sebagai bahan untuk mengelola pendidikan dalam rangka memberikan pelayanan semaksimal mungkin sehingga meningkatnya mutu pendidikan dan tercapainya juga tujuan pendidikan yang begitu maksimal.

d. Ruang Lingkup Administrasi Sekolah

Pada pembahasan ini menjelaskan berbagai ruang lingkup administrasi pendidikan yang mengenai komponen-komponen yang terdapat pada administrasi pendidikan di sekolah dan madrasah yang bertujuan agar penyelenggaraan kegiatan pendidikan dapat berjalan

¹¹ Suharsini Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, (Jakarta: Rajawali Per 2010), h. 32.

¹² Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h. 17



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

secara prima. Ada 10 komponen penting yang termasuk di dalam ruang lingkup administrasi pendidikan di antaranya adalah :¹³

1. Administrasi kurikulum, merupakan seluruh proses kegiatan yang telah direncanakan secara matang dan diusahakan dengan sengaja serta sadar dan dilaksanakan penuh dengan sungguh-sungguh dalam pembinaan peserta didik di sekolah dan madrasah yang dilakukan secara *continue* terhadap berbagai situasi proses belajar mengajar yang dilaksanakan secara efektif dan efisien demi menggapai meningkatkan mutu pendidikan di sekolah dan madrasah serta membantu peserta didik dalam menumbuhkembangkan potensi peserta didik serta untuk menggapai tujuan pendidikan yang optimal. Keberadaan kurikulum di dalam pendidikan memiliki peran penting dalam menjalankan roda pendidikan. Komponen ini mempunyai peran sangat strategis dalam sistem pendidikan. Kurikulum adalah suatu sistem integral di dalam program pembelajaran yang bertujuan untuk mencapai tujuan institusional pada lembaga pendidikan, sehingga peran kurikulum berperan penting dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah dan madrasah yang , bernilai, bermutu maupun berkualitas. Administrasi kurikulum terdiri dari : pencatatan, pembukuan dan pendataan jumlah pelajaran yang diajarkan, manajemenwaktu belajar, pengelolaan jadwal guru beserta jumlah jam guru, pembagian jumlah kelas, penjadwalan, buku yang dibutuhkan,

¹³ Hasbiyallah dan Mahlil Nurul Ihsan, *ADMINISTRASI PENDIDIKAN: Perspektif Ilmu Islam*, (ISBN : 978-623-7036-72-2, 2019), h. 6-9.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

program semester, program tahunan dan kalender pendidikan serta pengelolaan dan pelaporan penilaian pendidikan.

2. Administrasi ketenagaan pendidikan, terdiri dari perencanaan pendidikan pengorganisasian pendidik pengarahan positif serta pelaporan mendidik pengkoordinasian pendidik serta pengawasan pendidik dan pembiayaan pendidikan serta memanfaatkan berbagai fasilitas yang ada baik secara personil material spiritual untuk mencapai pendidikan yang efektif dan efisien. Adapun administrasi pada ketenagaan pendidikan ini terdiri dari kumpulan surat lamaran penerimaan pegawai mutasi pendidik surat keputusan Surat tugas guru berkas-berkas yang berkaitan dengan tenaga pendidikan di sekolah dan madrasah serta daftar umum para pegawai sekolah dan madrasah
3. Administrasi kesiswaan merupakan rangkaian kegiatan usaha yang meliputi tentang pengaturan administrasi yang selalu berkaitan dengan siswa dalam upaya pengembangan potensi siswa administrasi kesiswaan selalu berhubungan dengan tata usaha dan penyimpanan data-data siswa yang meliputi : organisasi perkumpulan siswa, pengelolaan kesehatan murid, kesejahteraan siswa, penilaian dan pengukuran kemajuan siswa di sekolah dan di Madrasah dan kegiatan-kegiatan pengelolaan yang berkaitan dengan bimbingan dan keterampilan siswa.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



4. Administrasi sarana dan prasarana, merupakan seluruh aspek dan komponen pendidikan yang terdiri dari sarana prasarana secara langsung maupun tidak langsung untuk menunjang proses pendidikan dalam rangka mencapai tujuan pendidikan secara optimal. Administrasi sarana dan prasarana meliputi : pengaturan buku, perencanaan pengadaan barang pendidikan sekolah dan madrasah, buku pembagian dan pengelolaan penggunaan barang pendidikan, buku perbaikan barang, dan lain-lain.
5. Administrasi keuangan dan pembiayaan, meliputi usaha atau kegiatan mengatur dan memproses urusan keuangan pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah dan madrasah, serta pengelolaan keuangan ini bersifat (formal karena sudah diatur dengan perundang-undangan yang berlaku). Administrasi keuangan dan pembiayaan meliputi : pengaturan keuangan, biaya pendaftaran siswa baru, biaya perlengkapan pembelajaran peserta didik, pembiayaan gedung dan bangunan pendidikan, pembiayaan uang seragam, uang peralatan sekolah, SPP. Dan lain-lain.
6. Administrasi perkantoran (tata usaha pendidikan), merupakan bagian dari pengelolaan administrasi sekolah dan madrasah yang mencakup pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan penyaluran informasi pendidikan di sekolah / madrasah. Administrasi perkantoran meliputi : surat masuk dan keluar, buku tamu, buku-buku pentung terkait penyelenggaraan pendidikan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

7. Administrasi unit penunjang pendidikan, meliputi : meliputi pramuka, olahraga, bimbingan konseling, UKS dan kesenian.
8. Administrasi layanan khusus, meliputi konsumsi peserta didik, layanan antar jemput peserta didik, bimbingan khusus di rumah.
9. Administrasi lingkungan dan keamanan sekolah, meliputi perencanaan dan pengaturan tata tertib dan regulasi pengaturan waktu di sekolah dan madrasah seperti, jadwal penjaga, jadwal kebersihan sekolah dan madrasah.

Administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, meliputi hasil rapat kerja sama, sosialisasi peningkatan mutu pendidikan di sekolah dan madrasah, program-program humas,

2. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Wibowo, layanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi siswa dengan usaha untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diinginkan siswa tanpa harus memakan biaya dan resiko tertentu.¹⁴

¹⁴ Wibowo, *Manajemen Kinerja: Edisi Ketiga*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010), h. 8

Dengan demikian, layanan dapat diartikan sebagai cara atau usaha dalam memberikan kemudahan bagi siswa sesuai dengan kebutuhan siswa.

Menurut Kotler dalam buku karya Sinambela,dkk, pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.¹⁵ Sedangkan menurut Sampara dalam buku karya Sinambela, dkk, bahwa pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan siswa”.¹⁶ Berdasarkan beberapa penjelasan ahli mengenai pengertian pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala usaha atau cara menyediakan segala sesuatu sesuai dengan kebutuhan siswa yang bertujuan agar siswa puas dengan layanan yang diberikan.

Ada beberapa unsur yang harus dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan, yaitu:

- 1) Keterampilan, berdaya guna dan bermutu.
- 2) Efisiensi, yaitu target “zero defect” (tidak boleh ada kekurangan sedikit pun) dan tepat waktu “*deadline*”.

¹⁵ Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), h. 4

¹⁶ *Ibid.*, 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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 3) Ramah dan berwibawa.
- 4) Rasa bangga dan bermental baik.
- 5) Strategi memuaskan pelanggan.
- 6) Bersih.¹⁷

Dan juga ada beberapa budaya yang harus dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan, yaitu:

- 1) *Self Awariness*: Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
- 2) *Anthusiasim*: Memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah.
- 3) *Reform*: Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.
- 4) *Value*: Pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah.
- 5) *Impressive*: Pelayanan harus menarik, berkesan, namun tidak berlebihan
- 6) *Care*: Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal.

¹⁷ 7 Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h.146



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

7) *Evaluation*: Pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.¹⁸

b. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan siswa. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.¹⁹

Menurut Daryanto dan Setyobudi, pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan sekolah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan siswa, baik siswa di dalam sekolah maupun diluar sekolah”.²⁰ Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik.

Menurut Rahmayanty pelayanan prima di sekolah adalah :

- 1) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan siswa..
- 2) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).

¹⁸ *Ibid.*, h. 156

¹⁹ Daryanto, dkk, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014), h. 107

²⁰ *Ibid.*, h.1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 3) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan siswa setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- 4) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) siswa.²¹

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan atau melampaui harapan siswa.

c. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima

Menurut Daryanto, tujuan pelayanan prima di sekolah adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada siswa.
- 2) Untuk menumbuhkan kepercayaan siswa terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- 3) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap sekolah.
- 4) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada siswa.

²¹ Nina Rahmayanty, *Op.Cit*, h. 17



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 5) Untuk menjaga agar siswa merasa diperhatikan segala kebutuhannya.²²

Menurut Daryanto, fungsi pelayanan prima di sekolah adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani siswa dengan ramah, tepat, dan cepat.
- 2) Menciptakan suasana agar siswa merasa dipentingkan.
- 3) Menempatkan siswa sebagai mitra usaha.
- 4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap sekolah.
- 5) Memenangkan persaingan pasar di dunia pendidikan.
- 6) Memuaskan siswa..
- 7) Memberikan keuntungan pada sekolah.²³

d. Indikator Pelayanan Prima

- 1) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan

²² Daryanto, dkk, *Loc.cit.* h. 1

²³ *Ibid.*, h.1

motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/instansi.

2) Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan pelanggan.

3) Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4) Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap siswa, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan siswa maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari siswa.

5) Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

6) Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab yaitu suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.²⁴

B. Proposisi

Proposisi merupakan suatu konsep untuk menjabarkan dan memberikan batasan-batasan terhadap kerangka teoritis agar tidak terjadi kesalahpahaman dan lebih mudah diukur dan sangat mudah dipahami sekaligus memudahkan peneliti untuk mendapatkan data dari lapangan untuk melakukan penelitian. Terdapat konsep kajian yang berkaitan dengan layanan prima administrasi sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau. Ada beberapa indikator dalam pelayanan prima, yaitu

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/instansi.

²⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), h. 31

2. Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi siswa atau pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan pelanggan atau siswa.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas (kepercayaan) dari pihak lain. Seperti penampilan rapi, bersih, serasi dan sebagainya.

4. Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan atau siswa, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan siswa maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari siswa.

5. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada siswa.

6. Tanggung jawab (*accountability*)**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada siswa sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan siswa.

Penelitian yang Relevan

Penelitian yang penulis lakukan ini adalah tentang layanan prima administrasi sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau. Penelitian yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan di antaranya:

1. Febi Silvia, mahasiswa Universitas Negeri Makassar pada 2018 meneliti dengan judul Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar 11

Persamaannya yaitu: tentang pelayanan prima administrasi di suatu instansi.

Perbedaannya yaitu : Febi Silvia lebih berfokus pada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang dipengaruhi dari faktor pelayanan prima. Sedangkan penulis berfokus pada layanan prima administrasi sekolah.

2. Mardiana, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim pada 2022 meneliti dengan judul Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Persamaanya yaitu: tentang layanan administrasi sekolah.

Perbedaannya yaitu: Mardiana berfokus pada apakah ada atau tidaknya pengaruh layanan administrasi sekola terhadap kepuasan siswa dan juga mengukur tingkat kepuasan siswa yang dipengaruhi dari layanan administrasi sekolah. Sedangkan penulis berfokus pada layanan prima administrasi sekolah.

3. Lutfiana Anjarsari, mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada 2018 meneliti dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen di Lembaga Bahasa Pendidikan Profesional LIA INERE Depok

Persamaanya yaitu tentang pelayanan administrasi sekolah/pendidikan.

Perbedaannya yaitu: Lutfiana Anjarsari melakukan penelitian untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara menyeluruh mengenai kualitas layanan untuk siswa dan kepuasan siswa yang belum maksimal dalam pelayanan administrasi. Sedangkan penulis berfokus pada layanan prima administrasi sekolah.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang penulis lakukan merupakan penelitian Deskriptif dengan metode Kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan layanan prima administrasi sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi adalah tempat dimana yang digunakan oleh peneliti dalam mendapatkan fakta yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti. Di sini peneliti menetapkan tempat penelitian pada SMAN Plus Provinsi Riau yang beralamat di Jalan Kubang Raya. Penelitian ini dilakukan 2023.

C. Subyek dan Obyek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah kepala sekolah dalam menjalankan layanan prima administrasi sekolah. Sedangkan objeknya adalah Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau

D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri atas dua informan yaitu informan utama dan informan tambahan. Informan kunci merupakan orang atau sekelompok orang yang mempunyai informasi pokok atau inti pada budaya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

tertentu.²⁵ informan utama merupakan tempat data utama ditemukan. Dalam penelitian ini, data utama diperoleh dari Kepala Sekolah/ wakil kepala sekolah SMAN Plus Provinsi Riau.

Sedangkan informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan tentang situasi dan lingkungan penelitian. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi informan pendukung ialah siswa di SMAN Plus Provinsi Riau.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data di lapangan, peneliti menggunakan beberapa teknik yang bertujuan untuk membantu dan mempermudah peneliti mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh indra. Jadi, mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap. Apa yang dikatakan ini

²⁵ Suwandi Endiraswara, *Metode, Teori dan Teknik Penelitian Kebudayaan*, (Yogyakarta: Pustaka Widayata, 2006), h. 21

sebenarnya adalah pengamatan langsung. Dalam artian penelitian observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar, rekaman suara.²⁶

Dengan metode observasi, penulis mengumpulkan data dengan mengamati objek yang dapat memperoleh gambaran secara menyeluruh tentang layanan prima administrasi sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam jenis penelitian kualitatif. Wawancara adalah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari orang yang diwawancarai.²⁷ Dalam hal ini, peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan kepada informan tentang layanan prima administrasi sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang dapat digunakan untuk pengumpulan data dan menganalisis beberapa dokumen terkait penelitian. Dokumentasi dilakukan dengan berbagai bentuk yang mencakup tulisan, gambar, atau karya-karya monumental yang mengarah pada aspek penelitian yang dilakukan. Teknik dokumentasi ini dapat dijadikan sebagai alat pelengkap

²⁶ Winarno, *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*, Cet. ke-2 (Malang: UM Press, 2013), h. 106

²⁷ *Ibid.*, h. 103.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian jenis kualitatif.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Instrumen Penelitian

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan yang tujuannya adalah untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati dan menanyakan sendiri kepada objek yang sedang diteliti. Selengkapnya terkait pedoman observasi dapat dilihat pada lampiran.

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



PEDOMAN OBSERVASI

Nama : Zenssa Aldo Ryanto

NIM : 11910312362

Penelitian : Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus
Provinsi Riau

Tabel III. Pedoman Observasi

No	Aspek yang diamati	Baik	Perlu diperbaiki	Keterangan
1.	Pelayanan dan perhatian tenaga keamanan/security terhadap tamu yang datang.			
2.	Tersedianya simbol/tanda yang dapat memberi petunjuk bagi tamu, seperti simbol parkir, nama ruangan, dan petunjuk lainnya.			
3.	Adanya resepsionis dan tersedianya ruang tunggu khusus tamu.			
4.	Tersedianya struktur organisasi sekolah, dan denah sekolah			
5.	Tersedianya visi dan misi sekolah.			

Instrumen lengkap dapat dilihat pada lampiran No. 1 skripsi ini.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara digunakan untuk mengumpulkan informasi-informasi dengan melakukan tanya jawab antara peneliti dengan informan utama dan informan tambahan. Pedoman wawancara digunakan kepada wakil kepala sekolah dan siswa-siswa di SMAN Plus Provinsi Riau. Selengkapanya terkait pedoman wawancara dapat dilihat pada lampirannya.

PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan :

Jenis Kelamin :

Status Jabatan : Wakil Kepala Sekolah bagian Kesiswaan

Hari/ Tanggal :

Tempat :

Tabel III. 2 Pedoman Wawancara

NO.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban
1.	Apa saja langkah-langkah yang telah bapak lakukan agar sekolah ini menjadi prima/sangat baik dalam layanan administrasi sekolahnya?	
2.	Apakah ada faktor penghambat yang bapak temui ketika menerapkan langkah-langkah tersebut? Jika ada, apa tindakan yang bapak lakukan untuk menghadapi hal tersebut?	
3.	Dari semua layanan yang ada di sekolah ini, apakah ada salah satu di antara layanan tersebut yang menjadi minat bagi sekolah lain untuk melakukan study banding di sekolah ini? Jika ada, apa saja faktor yang membedakan layanan tersebut dengan layanan yang di sekolah lainnya?	
4.	Apakah bapak ada mengadakan pelatihan dan pendidikan bagi tenaga/pegawai sekolah ini seperti tenaga tata usaha, pustakawan, guru BK, dan yang lainnya agar pegawai sekolah dapat meningkatkan kualitas profesinya?	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Instrumen lengkap dapat dilihat pada lampiran No. 2 skripsi ini.

3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi adalah pengumpulan data dokumentasi yang dilakukan dengan menanyakan langsung kepada pihak terkait dan informasi yang berupa dokumen baik dalam bentuk laporan resmi maupun statistik.

Selengkapnya terkait pedoman dokumentasi dapat dilihat pada lampiran.

PEDOMAN DOKUMENTASI

Nama : Zenssa Aldo Ryanto

NIM : 11910312362

Penelitian : Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus
Provinsi Riau.

Tabel III.3 Pedoman Dokumentasi

No	Nama Dokumen	Temuan Lapangan	
		Ada	Tidak ada
1	Profil, Visi dan Misi Sekolah		
2	Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan		
3	Sertifikat Pelatihan Pegawai Sekolah		
4	Dokument ruangan tunggu untuk tamu, ruangan tata usaha, ruangan BK, ruangan UKS, dan ruangan perpustakaan.		
5	Dokumen Struktur Organisasi Sekolah		
6	Dokumen Sejarah Sekolah		

Instrumen lengkap dapat dilihat pada lampiran No. 3 skripsi ini.



G. Langkah-Langkah Penelitian

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Tahap Persiapan Penelitian (pra lapangan)

Tahapan yang dilaksanakan saat persiapan penelitian adalah dengan terlebih dahulu melakukan penyusunan dan pengajuan judul, selanjutnya pengajuan proposal dan bimbingan proposal kemudian peneliti melaksanakan seminar proposal yang dilaksanakan pada Senin 20 Februari 2023.

Tahap selanjutnya peneliti mengurus surat perizinan baik itu surat pra riset, balasan pra riset dari sekolah, surat riset, surat rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, surat riset yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan, kemudian diantarkan ke sekolah dan balasan surat riset dari sekolah yang diteliti.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dimana sebelum terjun langsung ke lapangan peneliti mempersiapkan pedoman, kisi-kisi wawancara, pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi semua dipersiapkan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan terlaksana dengan baik dan profesional. Setelah semua telah dipersiapkan tahap selanjutnya peneliti dapat mengumpulkan data dan analisis data.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Penyusunan Laporan atau Analisis

Semua data-data yang diperoleh dalam penelitian dikumpulkan baik itu dari observasi, wawancara maupun dokumentasi, semua dikumpulkan menjadi satu selama penelitian berlangsung.

H. Teknik Analisis Data

Teknik menganalisis data jenis penelitian ini dilakukan saat pengumpulan data berlangsung. Sebelum melakukan wawancara, peneliti melakukan observasi sebagai bentuk pengamatan terhadap analisis yang akan diwawancarai. Pada saat wawancara, peneliti melanjutkan analisis yang dilakukan sebelumnya dengan memberikan beberapa pertanyaan dan analisis jawaban yang diwawancarai. Kemudian apabila terdapat beberapa analisis yang memungkinkan belum lengkap akan diberikan pertanyaan lanjutan sehingga terpenuhi analisis data yang dapat dipercaya.

Analisis kualitatif dilakukan sepanjang penelitian dari awal hingga akhir. Hal ini dilakukan karena, peneliti kualitatif mendapat data yang membutuhkan analisis sejak awal penelitian. Bahkan hasil analisis awal akan menentukan proses penelitian selanjutnya.²⁸

²⁸ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 122



Analisis menurut Miles dan Huberman dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:²⁹

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan cara bagaimana merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskannya pada hal yang penting dari hasil observasi, wawancara, maupun dokumentasi yang telah dilakukan.

2. Paparan Data (*Data Display*)

Setelah data diperoleh dari reduksi data sebelumnya, maka data kemudian akan dipaparkan dengan cara menguraikan/narasi (naratif), dan membuat bagan. Pada bagian data yang telah di peroleh dari hasil dokumentasi dan observasi akan disajikan dalam bentuk tabel dengan tujuan agar mudah di pahami.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah Langkah terakhir yang harus di lakukan untuk menjawab rumusan masalah sejak awal ataupun mungkin tidak, karena apa yang di kemukakan masih bersifat sementara dan kemungkinan terjadi perubahan apabila bukti-bukti konkret yang valid dan

²⁹ Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), h. 163



juga konsisten, maka kesimpulan yang di kemukakan penulis adalah kesimpulan yang kredibel.

I. Pengecekan Keabsahan Data

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara melihat fenomena dari beberapa sudut, melakukan verifikasi temuan dengan menggunakan berbagai sumber.³⁰ Dengan kata lain bahwa triangulasi dalam pengujian kreadibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara, dan berbagai waktu.³¹

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Semua jawaban yang peneliti peroleh dari beberapa sumber sama. Kemudian data yang diperoleh dianalisis oleh penulis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan kemudian selanjutnya dimintakan kesepakan (*member check*) dengan tiga sumber data.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

³⁰ Salfen Hasri, *Manajemen Pendidikan: Pendekatan Nilai dan Budaya Organisasi*, (Makassar: Yayasan Pendidikan Makassar, 2004), h. 73

³¹ Umar Sidiq, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Yogyakarta: CV. Nata Karya, 2019), h. 82

Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan temuan hasil data yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan administrasi prima di SMAN Plus Provinsi Riau sangat baik dan sesuai dengan indikator-indikator layanan prima. Ada beberapa faktor yang mendukung pernyataan tersebut, yaitu:

1. Memiliki tenaga-tenaga sekolah yang berkualitas dan ahli pada bidangnya serta selalu meningkatkan kemampuannya melalui diklat yang di adakan secara internal maupun internal.
2. Sikap pelayanan tenaga-tenaga sekolah yang sangat baik dan ramah terhadap siswa ataupun tamu serta memiliki cepat tanggap terhadap kebutuhan siswa sehingga siswa merasa terpenuhi akan kebutuhan yang diinginkannya.
3. Tenaga-tenaga sekolah selalu berpenampilan rapi, bersih, serasi dan sesuai dengan atribut masing-masing sehingga siswa bisa mengenal profesi mereka masing-masing.
4. Pihak sekolah sangat perhatian terhadap kesehatan siswa, prestasi akademik siswa dan pembentukan karakter siswa.
5. Tindakan kerja sama antara pihak sekolah dengan pihak lainnya yang menunjukkan perhatian penuh pihak sekolah terhadap kebutuhan siswa

seperti kebutuhan layanan kesehatan, kebutuhan dalam peningkatan prestasi akademik siswa dan kebutuhan dalam pembentukan karakter siswa yang menjadi disiplin.

6. Pihak sekolah sudah melaksanakan tanggung jawabnya terhadap kepuasan siswanya dengan menjaga kondisi lingkungan sekolah yang bersih dan nyaman, memadainya fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan siswa dan memiliki berbagai layanan seperti layanan kesehatan, layanan BK, layanan tata usaha, layanan perpustakaan dan layanan keamanan yang sangat baik pelayanannya.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah disarankan agar sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolahnya agar kepuasan siswa terhadap sekolah terus meningkat dari waktu ke waktu dan juga lebih mengembangkan kerja sama sekolah dengan pihak yang lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas tenaga-tenaga sekolah dan mengembangkan sarana dan prasarana pendukung untuk layanan yang ada di sekolah. Sehingga sekolah memiliki layanan yang berkualitas tinggi dan kualitas SDM sekolah yang tinggi juga, tentunya akan berdampak pada citra positif sekolah dan kepuasan siswa terhadap sekolah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR PUSTAKA

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim
1. Dikunto, Suharsini. 2010. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Azis, Rosmiaty. 2016. *Pengantar Administrasi Pendidikan*. Cet-1; Yogyakarta: SIBUKU.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Burhanuddin, Yusak. 1998. *Administrasi Pendidikan*. Cet-1. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Daryanto, dkk. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Daryanto, M. 2005. *Administrasi Pendidikan*. Cet. III; Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Daryanto. 2001. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Endiraswara, Suwandi. 2006. *Metode, Teori dan Teknik Penelitian Kebudayaan*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hasbiyallah dan Ihsan, Mahlil Nurul. 2019. *Admnistrasi Pendidikan: Perspektif Ilmu Islam*. ISBN : 978-623-7036-72-2.
- Harri, Salfen. 2004. *Manajemen Pendidikan: Pendekatan Nilai dan Budaya Organisasi*. Makassar: Yayasan Pendidikan Makassar.
- Hidayat, Ary. 2010. *Pengelolaan Pendidikan*. Bandung: Pinus Book Publisher.
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahminto dan Winarsih, Atik Septi. 2009. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Cittizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*.Cet. II. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sidiq, Umar. 2019. *Metode Penelitian Kuliataatif di Bidang Pendidikan*.Yogyakarta: CV. Nata Karya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Sinambela, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Soelatin, Popi. 2010. *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Wahyudi. 2009. *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Organisasi Sekolah*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja: Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Wismarno. 2013. *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*, Cet. ke-2 . Malang: UM Press.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

UIN SUSKA RIAU



LAMPIRAN

PEDOMAN OBSERVASI

Nama : Zenssa Aldo Ryanto

NPM : 11910312362

Tempat Penelitian : Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau

No	Aspek yang diamati	Baik	Perlu diperbaiki	Keterangan
1.	Pelayanan dan perhatian tenaga keamanan/security terhadap tamu yang datang.			
2.	Tersedianya simbol/tanda yang dapat memberi petunjuk bagi tamu, seperti simbol parkir, nama ruangan, dan petunjuk lainnya.			
3.	Adanya resepsionis dan tersedianya ruang tunggu khusus tamu.			
4.	Tersedianya struktur organisasi sekolah, dan denah sekolah			
5.	Tersedianya visi dan misi sekolah.			
	Sikap pelayanan, penampilan dan perhatian tenaga tata usaha dalam memberikan pelayanan terhadap tamu ataupun siswa yang memiliki keperluan.			
	Efektif dan efisien dalam pengurusan segala administrasi yang dilakukan oleh tenaga tata usaha			
	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai bagi siswa seperti ruang kelas, kursi, meja, alat olahraga, proyektor, pondok baca dan lain sebagainya.			

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

9.	kelayakan dan kenyamanan sarana dan prasarana yang ada di sekolah			
10.	Memiliki ruangan perpustakaan yang nyaman bagi siswa.			
11.	Kebersihan lingkungan sekolah.			
12.	Memiliki ruangan perpustakaan yang nyaman bagi siswa..			
13.	Memiliki kantin sekolah yang selalu menjaga kebersihan dan menjual makanan yang sehat dan tidak kadaluwarsa.			
14.	Tersedianya ruangan UKS yang nyaman dan obat-obat bagi siswa yang sedang membutuhkan pengobatan.			
15.	Sikap pelayanan, penampilan dan perhatian tenaga kesehatan terhadap siswa yang membutuhkan pengobatan			
16.	Tersedianya ruangan BK serta sikap dan perhatian guru BK terhadap siswanya.			



Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Informan Utama

Nama Informan :
 Jenis Kelamin :
 Status Jabatan : Kepala Sekolah/Wakil Kepala Sekolah
 Hari/ Tanggal :
 Tempat :

NO.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban
1.	Apa saja langkah-langkah yang telah bapak lakukan agar sekolah ini menjadi prima/sangat baik dalam layanan administrasi sekolahnya?	
2.	Apakah ada faktor penghambat yang bapak temui ketika menerapkan langkah-langkah tersebut? Jika ada, apa tindakan yang bapak lakukan untuk menghadapi hal tersebut?	
State Islamic University of Sultan Syarif Kasir	Dari semua layanan yang ada di sekolah ini, apakah ada salah satu di antara layanan tersebut yang menjadi minat bagi sekolah lain untuk melakukan study banding di sekolah ini? Jika ada, apa saja faktor yang membedakan layanan tersebut dengan layanan yang di sekolah lainnya?	
	Apakah bapak ada mengadakan pelatihan dan pendidikan bagi tenaga/pegawai sekolah ini seperti tenaga tata usaha, pustakawan, guru BK, dan yang lainnya agar pegawai sekolah dapat meningkatkan kualitas profesinya?	
	Apakah bapak ada melakukan kerja sama dengan pihak di luar sekolah untuk	

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Informan Tambahan

Nama Informan : - (Tiga siswa yang terdiri siswa kelas X, XI, XII)
 Jenis Kelamin :
 Status Jabatan : Siswa
 Hari/ Tanggal :
 Tempat :

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	meningkatkan kualitas layanan di sekolah ini? Jika ada, kerja sama seperti apa yang telah bapak lakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di sekolah ini?	
	Apakah bapak pernah menganalisis kepuasan siswa terhadap sekolah ini? Jika ada, kapan terakhir kali bapak melakukan analisis tersebut dan apa hasil yang bapak dapatkan dari analisis tersebut?	
	Apa strategi yang bapak gunakan untuk meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan yang ada di sekolah ini?	

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban
	Apakah adik sudah merasa puas dengan segala fasilitas yang ada disekolah?	
	Apakah segala pengurusan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha sesuai dengan waktu yang dibutuhkan adik?	
	Dikarenakan sekolah ini sistem boarding school dan mengharuskan adik-adik tinggal di asrama, apakah adik dan teman-teman lainnya pernah mengalami kehilangan harta benda? Jika ada, apa tindakan yang dilakukan petugas keamanan terhadap hal tersebut?	
	Apakah guru BK mudah ditemui ketika adik	

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau	ingin konseling? Dan sejauh ini, apa saja yang telah dilakukan guru BK untuk membantu adik dalam mengembangkan potensi di bidang akademik dan non akademik?	
	Apakah tenaga kesehatan yang ada di ruang UKS mudah untuk ditemui ketika adik ingin berkonsultasi tentang sakit yang adik alami?	
	Bagaimana sikap pelayanan Bu Frida terhadap adik ketika hendak berkonsultasi tentang sakit yang adik alami?	
	Apakah proses pencarian buku hingga proses peminjaman buku dipergustakaan sangat mudah dilakukan?	
	Bagaimana sikap pelayanan bu fitri terhadap adik ketika hendak meminjam buku di perpustakaan?	
	Dari semua layanan yang ada di sekolah ini, layanan apa saja yang memberikan kesan kepuasan bagi adik dan apa alasan adik terkait dengan layanan tersebut?	
10	Apa pandangan adik terhadap penampilan tenaga-tenaga sekolah? Apakah sesuai dengan atributnya?	
NO	Pertanyaan Tambahan setelah mendapatkan informasi dari informan utama	Jawaban Alternatif
1	Apakah pihak sekolah ada memerintahkan adik untuk mengikuti bimbel? dan apakah adik pernah mendapatkan pembinaan dari TNI dan Polda?	



Lampiran 3

PEDOMAN DOKUMENTASI

: Zenssa Aldo Ryanto

: 11910312362

: Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No

1

2

3

4

5

6

Nama Dokumen

Profil, Visi dan Misi Sekolah

Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Sertifikat Pelatihan Pegawai Sekolah

Dokument ruangan tunggu untuk tamu, ruangan tata usaha, ruangan BK, ruangan UKS, dan ruangan perpustakaan.

Dokumen Struktur Organisasi Sekolah

Dokumen Sejarah Sekolah

Temuan Lapangan

Ada

Tidak ada

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



HASIL OBSERVASI

LAYANAN PRIMA ADMINISTRASI SEKOLAH

DI SMAN PLUS PROVINSI RIAU

Hasil catatan lapangan didapat dari kegiatan observasi yang dilakukan di SMAN Plus Provinsi Riau pada tanggal 5 Juni 2023, Pukul 07.30 WIB/sd, sehingga peneliti mendapatkan hasil dari observasi tersebut, yaitu sebagai berikut:

Aspek Yang Perlu Diamati	Baik	Perlu Di Perbaiki	Keterangan
Sikap Pelayanan, penampilan dan perhatian tenaga keamanan/security terhadap tamu yang datang.			Sebelum peneliti memasuki sekolah , peneliti disambut oleh security sekolah yang sesuai dengan atributnya dengan sikap yang ramah dan menandai maksud dan tujuan peneliti masuk ke sekolah dan juga menunjukkan arah tempat parkir.
Tersedianya simbol/tanda yang dapat memberi petunjuk bagi tamu, seperti simbol parkir, nama ruangan, dan petunjuk lainnya.			Terdapat nama pada setiap ruangan dan juga terdapat simbol area parkir
Adanya resepsionis dan tersedianya ruang tunggu khusus tamu.			Ada resepsionis yang menyambut peneliti dengan ramah dan menandai keperluan peneliti dan beliau juga membantu keperluan peneliti seperti kepada siapa peneliti harus mengantar surat riset penelitian dan membantu peneliti bertemu kepada wakil kepala sekolah. Dan juga tersedia ruang tunggu yang nyaman dan bersih.



4	Tersedianya struktur organisasi sekolah, dan denah sekolah	Tersedianya visi dan misi sekolah.	Sikap pelayanan, penampilan dan perhatian tenaga tata usaha dalam memberikan pelayanan terhadap tamu ataupun siswa yang memiliki keperluan.	Efektif dan efisien dalam pengurusan segala administrasi yang dilakukan oleh tenaga tata usaha	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai bagi siswa seperti ruang kelas, kursi, meja, alat olahraga, proyektor, pondok baca dan lain sebagainya.	kelayakan dan kenyamanan sarana dan prasarana yang ada di sekolah	Kebersihan lingkungan sekolah.									Struktur organisasi dan denah sekolah berada di ruang tunggu dan di ruang tata usaha.	Visi dan misi sekolah tersedia di sekolah dan juga di website sekolah.	Sikap tenaga tata usaha kepada peneliti sangat ramah dan juga menyangi keperluan peneliti dengan tenaga tata usaha serta membantu menyelesaikan keperluan peneliti. Penampilan tenaga tata usaha sangat rapi, bersih dan serasi	Segala pengurusan di ruang tata usaha dilakukan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan peneliti. Seperti ketika peneliti izin untuk mendapatkan dokumen tenaga pendidik dan tenaga kependidikan serta dokumen sarana dan prasarana dilakukan sesuai dengan waktu yang diharapkan peneliti	Sarana dan prasarana yang dimaksud peneliti telah tersedia di sekolah dan juga memadai bagi siswa.	Secara segala pengamatan indra yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di sekolah memiliki kelayakan dan kenyamanan bagi siapapun yang menggunakannya.	Lingkungan sekolah sangat bersih dan memiliki suasana yang hijau akan banyak nya tanaman, bunga dan pepohonan. Setiap harinya ada tenaga kebersihan sekolah yang selalau senantiasa membersihkan lingkungan sekolah, dan siswa-siswanya juga selalu menjaga kebersihan lingkungan sekolah dengan membuang sampah pada tempatnya.
---	--	------------------------------------	---	--	---	---	--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	--	---	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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



<p>11 Memiliki ruangan perpustakaan yang nyaman bagi siswa.</p>			<p>Ruangan perpustakaan tersedia kursi dan meja, wifi, komputer untuk pencarian buku secara online dan AC bagi siswa yang berada di perpustakaan, serta ruangan perpustakaan sangat bersih sehingga memberikan kenyamanan bagi siswa.</p>
<p>Sikap pelayanan, penampilan dan perhatian pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada siswa</p>			<p>Pustakawan sangat ramah dan baik dalam memberikan pelayanan kepada siswanya seperti ketika peminjaman buku, pembuatan akun bagi siswa untuk peminjaman buku serta membantu siswa dalam mencari buku yang dibutuhkannya. Serta berpenampilan rapi dan bersih.</p>
<p>Memiliki kantin sekolah yang selalu menjaga kebersihan dan menjual makanan yang sehat dan tidak kadaluwarsa.</p>			<p>pemilik kantin selalu menjaga kebersihan kantinnya dan selalu mengingatkan kepada siswa untuk membuang sampah pada tempatnya dan menjaga kerapian kursi dan meja kantin serta makanan-makanan yang dijual di kantin tidak ada yang kadaluwarsa dan juga makanan-makanan sehat.</p>
<p>Tersedianya ruangan UKS yang nyaman dan obat-obat bagi siswa yang sedang membutuhkan pengobatan.</p>			<p>Ruangan UKS memiliki ruang yang sangat bersih sampai toiletnya dan ada tempat istirahat bagi siswa yang terpisah antara cowok dan cewek serta tersedianya obat-obatan yang lengkap untuk siswa.</p>
<p>Sikap pelayanan, penampilan dan perhatian tenaga kesehatan terhadap siswa yang membutuhkan pengobatan</p>			<p>Tenaga kesehatan selalu standby hingga berakhirnya jam sekolah. Sikap tenaga kesehatan sangat baik dan ramah kepada siswa yang ingin konsultasi tentang penyakitnya. Dan tenaga UKS berpenampilan rapi dan bersih.</p>
<p>Tersedianya ruangan BK serta sikap dan perhatian guru BK terhadap siswanya.</p>			<p>Adanya guru BK yang selalu standby di ruangnya. Siswa sangat mudah menemui beliau jika ingin berkonsultasi mengenai masalah yang dihadapinya. Guru BK sangat ramah kepada siswanya dan memberikan pendekatan seperti</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta © UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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

antara orang tua dengan anaknya sehingga siswa lebih terbuka dengan beliau mengenai solusi untuk permasalahan yang dihadapi siswa baik tentang akademik dan non akademik ataupun masalah pribadi siswa lainnya. Serta guru BK juga memiliki penampilan yang bersih dan rapih.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU



Lampiran 5

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Pak Cipta milik UIN Suska Riau

Pengglompokan

- 1. **Pengantar** = Nama singkatan informan
- 2. **Pengantar** = Pokok Permasalahan
- 3. **Pengantar** = Penerapan salah satu indikator layanan prima (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab)
- 4. **Pengantar** = Tidak Dikelola/ hanya informasi tambahan saja

TRANSKIP WAWANCARA

Nama Informan : Edi Sutono, M.Pd (ES)
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Status Jabatan : Wakil Kepala Sekolah bagian kesiswaan
 Hari/Tanggal : Senin, 5 Juni 2023. Pada Pukul 9.00 WIB/sd
 Tempat Wawancara : Ruang Kepala Sekolah

Zenssa Aldo Ryanto:

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Selamat pagi pak. Apakah boleh saya meminta waktu bapak untuk melakukan wawancara, pak?

Bapak Edi:

“Wa’alaikumussalam warahmatullahi wabarakatuh. Boleh silahkan saja nak.”

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU



berbasis digital agar tidak tertinggal dengan perkembangan zaman dan perkembangan teknologi yang tentunya harus kita manfaatkan agar sekolah ini menjadi maju.”

Zenssa Aldo Ryanto:

Apakah ada faktor penghambat yang bapak temui ketika menerapkan langkah-langkah tersebut? Jika ada, apa tindakan yang bapak lakukan untuk menghadapi hal tersebut?

Bapak Edi:

“faktor penghambatnya adalah motivasi kerja dari staff tersebut. Karena setiap motivasi kea staff itu ada yang motivasi lebih, ada yang biasa-biasa aja, ada bahkan ga punya motivasi kea sama sekali. Tentunya tindakan yang saya lakukan adalah memberi pengertian dan pemahaman bagi mereka. Bagaimana kita bercerita sekolah itu prima atau unggul jika administrasinya berantakan. Semoga dengan pengertian-pengertian itu mereka bisa berubah jadi lebih baik. Bahkan saya juga melakukan supervisi kepada mereka, jadi saya bisa melihat sejauh mana mereka memiliki motivasi terhadap kerjanya. Sehingga dengan supervisi itu juga saya bisa mempertimbangkan posisi mereka sesuai dengan kemampuannya. Alhamdulillah sudah saya lakukan bisa dilihat dari segi struktur organisasi sekolah dan pengamatan langsung dari ananda sendiri.

Zenssa Aldo Ryanto:

Dari semua layanan yang ada di sekolah ini, apakah ada salah satu di antara layanan tersebut yang menjadi minat bagi sekolah lain untuk melakukan study banding di sekolah ini?

Jika ada, apa saja faktor yang membedakan layanan tersebut dengan layanan yang di sekolah lainnya?

Bapak Edi:

Jika dilihat secara internal masih banyak sekolah yang lebih maju dan berbasis digital serta

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

©Harta Cipta Milik UIN Suska Riau

Hal Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya

a. Pengutipan harus mencantumkan sumber dan penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim





pelayanannya sangat bagus daripada sekolah ini, artinya jika mereka berkunjung ke sekolah ini untuk belajar belum ada, tapi sekolah yang berkunjung sekedar saling berbagi informasi ada.

Walaupun seperti itu, kawan-kawan dari malaysia pernah study banding ke sekolah ini membahas tentang pertanyaan ini. Saya juga tidak tau dasar mereka memilih sekolah ini, mungkin hanya saja karena sekolah unggul saja bukan karena administrasinya sangat bagus, justru administrasi mereka lebih bagus. Meskipun begitu, tersampaikan juga bagaimana administrasi dan pelayanan di sekolah ini.

Tetap dengan kunjungan dari berbagai sekolah tersebut kami dapat belajar dari pengalaman mereka sehingga dapat membantu kami untuk mengembangkan sekolah ini menjadi sekolah yang lebih baik, yang tentunya memberi citra yang baik dimasyarakat.

Zenssa Aldo Ryanto:

Apakah bapak ada mengadakan pelatihan dan pendidikan bagi tenaga/pegawai sekolah ini seperti tenaga tata usaha, pustakawan, guru BK, dan yang lainnya agar pegawai sekolah dapat meningkatkan kualitas profesinya?

Bapak Edi:

“sepertinya sudah terjawab mengenai pertanyaan sebelumnya. seperti yang saya katakan, sekolah yang bagus adalah sekolah yang memberikan kesempatan seluas-luasnya terhadap SDM nya untuk meningkatkan kemampuannya”

Zenssa Aldo Ryanto:

Apakah bapak ada melakukan kerja sama dengan pihak di luar sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan di sekolah ini? Jika ada, kerja sama seperti apa yang telah bapak lakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di sekolah ini?

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

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

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

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sta Is mi Univer of Sultan Syarif Kasir

UIN SUSKA RIAU



Bapak Edi:

“Yang pertama adalah kerja sama yang dilakukan dengan SMK Labor Pekabaru. dikarenakan sekolah tersebut sangat bagus karena semuanya sudah berbasis digital. Oleh sebab itu, saya meminta tenaga pegawai dari sekolah mereka untuk memberi pelatihan kepada tenaga pegawai sekolah ini untuk membuat layanan berbasis digital seperti pembuatan barcode dan mereka juga yang mengerjakan sarana dan prasarana pendukung untuk layanan berbasis digital tersebut serta membantu memperbaiki sarana dan prasarana yang ada disekolah ini. Dan kami juga mengirim tenaga pegawai kami ke sekolah mereka untuk mengamati dan mempelajari secara langsung mengenai segala layanan mereka yang berbasis digital, salah satu nya layanan kesiswaan yang berbasis CBT(*Computer Based Test*). Kerja sama yang dilakukan bukan hanya sebatas pelatihan saja melainkan aksi nyata seperti bagaimana mereka membuat barcode dan berbasis CBT tadi.

Yang kedua adalah kerja sama dengan dinas pendidikan untuk mendapat dana bantuan serta mengirim pengawas untuk sekolah ini. Serta kami juga bekerja sama dengan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau untuk memberi ilmu kearsipan kepada sekolah ini.

di luar bidang administrasi kami juga bekerja sama dengan Puskesmas Tambang dalam membantu persediaan obat-obatan di UKS dan juga memberi program-program kesehatan dan sebagainya. Di bidang akademik kami juga berkerja sama dengan lembaga bimbel untuk membantu mereka dalam mengembangkan kemampuannya di bidang akademik. Dan kami juga bekerja sama dengan TNI dan Polda dalam rangka untuk pembinaan kedisiplinan siswa dikarenakan sekolah ini sistem semi militer.

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

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



Zenssa Aldo Ryanto:

Apakah bapak pernah menganalisis kepuasan siswa terhadap sekolah ini? Jika ada, kapan terakhir kali bapak melakukan analisis tersebut dan apa hasil yang bapak dapatkan dari analisis tersebut?

Bapak Edi:

Ada, saya lakukan terakhir kali di bulan januari tahun 2022 yang dilakukan dengan wawancara dan sebar angket, karena yang di analisis kepuasan siswa itu adalah siswa yang sudah menjadi alumni di sekolah ini sehingga kami dapat mengukur sejauh mana kebermanfaatannya yang mereka dapatkan dari sekolah ini ketika sudah selesai ataupun ketika melanjutkan perguruan tinggi. Ada tiga yang mereka dapatkan menempuh pendidikan di sekolah ini berdasarkan analisis tersebut, yaitu akademik, karakter seperti kedisiplinan dan rasa tanggung jawab yang tinggi, dan religi.

Zenssa Aldo Ryanto:

Apa yang bapak lakukan untuk meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan yang ada di sekolah ini?

Bapak Edi:

“Yang saya lakukan adalah layanan sekolah harus sesuai yang dijanjikan, selalu menjaga kualitas dan citra nama sekolah, membuat suasana sekolah kondusif dan selalu harmonis secara internal maupun eksternal, memberikan perhatian penuh kepada siswa, dan cepat tanggap terhadap kebutuhan siswa.”



TRANSKIP WAWANCARA

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sunan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Nama Informan : Shafwa Maula Farini (SMF)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Status Pekerjaan : Siswa Kelas X
 Hari/Tanggal : Senin, 5 Juni 2023, Pukul 11.00 WIB/sd
 Tempat Wawancara : Tempat Duduk di depan Perpustakaan Sekolah

Zenssa Aldo Ryanto:	
	Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Selamat pagi dek. Apakah boleh saya meminta waktu adik untuk melakukan wawancara?
Shafwa:	"Wa'alaikumussalam warahmatullahi wabarakatuh. Boleh saja bang."
Zenssa Aldo Ryanto:	
	Apakah adik sudah merasa puas dengan segala fasilitas yang ada di sekolah?
Shafwa:	"Alhamdulillah puas bg."
Zenssa Aldo Ryanto:	
	Apakah adik bisa menceritakan kepuasan adik terhadap segala fasilitas yang ada di sekolah?
Shafwa:	"saya merasa puas karena sekolah ini lingkungannya bersih, hijau dan nyaman, alat untuk ekstrakurikuler memadai, kursi meja, dan ruangan kelas juga memadai, ada tempat pondok baca



untuk kami juga bg, media pembelajaran seperti infocus juga memadai dan ada wifi sekolah

yang koneksinya cukup kencang. Mungkin cuma segitu bg

Zenssa Aldo Ryanto:

Apakah segala pengurusan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha sesuai dengan waktu yang dibutuhkan adik?

Shafwa:

Alhamdulillah tepat waktu, bg.

Zenssa Aldo Ryanto:

Dikatakan sekolah ini sistem boarding school dan mengharuskan adik-adik tinggal di asrama, apakah adik dan teman-teman lainnya pernah mengalami kemalingan? Jika ada, apa tindakan yang dilakukan petugas keamanan terhadap hal tersebut?

Shafwa:

Alhamdulillah selama ini tidak pernah ada kemalingan

Zenssa Aldo Ryanto:

Apakah guru BK mudah ditemui ketika adik ingin konseling? Dan sejauh ini, apa saja yang telah dilakukan guru BK untuk membantu adik dalam mengembangkan potensi di bidang akademik dan non akademik?

Shafwa:

Sangat mudah bg, Bu Ani (Guru BK) kalau tidak ada kegiatan di luar atau sedang mengikuti pelatihan selalu ada di ruangan atau di ruang majelis guru. Dan kalau saya atau teman saya ada penurunan pada nilai mata pelajaran, Bu Ani langsung panggil kami ke ruangannya untuk membahas itu untuk mengatasi penyebab nya dan Bu Ani memberikan solusi dan saran masukan untuk kami. Dan Bu Ani membantu kami untuk menemukan minat bakat kami melalui

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

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

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



mapping carrier siswa.

Zenssa Aldo Ryanto:

Apakah tenaga kesehatan yang ada di ruang UKS mudah untuk ditemui ketika adik ingin berkonsultasi tentang sakit yang adik alami?

Shafwa:

Alhamdulillah, mudah bg. Bu Frida (Tenaga UKS) selalu ada diruangannya.

Zenssa Aldo Ryanto:

Bagaimana sikap pelayanan Bu Frida terhadap adik ketika hendak berkonsultasi tentang sakit yang adik alami?

Shafwa:

Bu Frida sangat perhatian, ramah dan tutur kata bahasanya lembut bang kepada saya ketika sakit dan obat-obatannya selalu ada dan cocok dengan sakit yang kami alami, bang.

Zenssa Aldo Ryanto:

Apakah proses pencarian buku hingga proses peminjaman buku dipergustakaan sangat mudah dilakukan?

Shafwa:

Alhamdulillah sangat mudah ditemui bg, bu fitri (Pustakawan) selalu ada di perpustakaan.

Zenssa Aldo Ryanto:

Bagaimana sikap pelayanan bu fitri terhadap adik ketika hendak meminjam buku di perpustakaan?

Shafwa:

Bu fitri sangat ramah dan tutur kata bahasanya lembut ketika saya atau teman lainnya yang ingin meminjam buku. Dan bu fitri membantu kami dalam mencari buku yang kami inginkan.

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

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU



Zensssa Aldo Ryanto:

Dari semua layanan yang ada di sekolah ini, layanan apa saja yang memberikan kesan kepuasan bagi adik dan apa alasan adik terkait dengan layanan tersebut?

Shafwa:

Semua layanan yang ada di sekolah saya merasa puas bang. Tapi saya merasa lebih berkesan puas dengan layanan BK dikarenakan Bu Ani (Guru BK) sangat dekat dengan saya maupun teman lainnya bukan hanya sebatas antara guru dengan siswa tapi seperti orang tua dengan anaknya. Sama Bu Ani saya merasa lebih terbuka dalam membantu saya untuk menemukan solusi terhadap pemasalahan saya baik berkaitan dengan pelajaran ataupun bukan pelajaran. Dan saya sangat suka dengan karakter Bu Ani yang tegas dan disiplin, meskipun begitu Bu Ani orangnya asyik dan lucu.

Zensssa Aldo Ryanto:

Apakah pihak sekolah ada memerintahkan adik untuk mengikuti bimbel? dan apakah adik pernah mendapatkan pembinaan dari TNI dan Polda?

Shafwa:

Ada bang, terutama bagi yang ingin mengikuti olimpiade, diharuskan mengikuti bimbel untuk persiapan sebelum olimpiade. Dan pembinaan dari TNI dan Polda pernah di adakan di sekolah ini bang, biasanya untuk pembinaan kedisiplinam kami seperti semi militer

Zensssa Aldo Ryanto:

Pertanyaan terakhir, apa pandangan adik terhadap penampilan tenaga-tenaga sekolah? Apakah sesuai dengan atributnya?

Shafwa:

Menurut saya, penampilan tenaga-tenaga yang ada disekolah ini sangat rapi, bersih dan serasi . dan juga sesuai dengan atributnya masing-masing

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

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau hanya untuk keperluan penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



TRANSKIP WAWANCARA

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sunan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Nama Informan : Fernalia Amanda (FA)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Status Pekerjaan : Siswa Kelas XI
 Hari/Tanggal : Senin, 5 Juni 2023, Pukul 11.00 WIB/sd
 Tempat Wawancara : Tempat Duduk di depan Perpustakaan Sekolah

Zenssa Aldo Ryanto:	
	Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Selamat pagi dek. Apakah boleh saya meminta waktu adik untuk melakukan wawancara?
Amanda:	"Wa'alaikumussalam warahmatullahi wabarakatuh. Boleh saja bang."
Zenssa Aldo Ryanto:	Apakah adik sudah merasa puas dengan segala fasilitas yang ada di sekolah?
Amanda:	"Alhamdulillah puas bg."
Zenssa Aldo Ryanto:	Apakah adik bisa menceritakan kepuasan adik terhadap segala fasilitas yang ada disekolah?
Amanda:	"saya merasa puas karena sekolah ini sama juga dengan yang dibilang shafwa bg, seperti lingkungannya bersih, hijau dan nyaman, alat untuk ekstrakurikuler memadai, kursi meja, dan



ruangan kelas juga memadai, ada tempat pondok baca untuk kami juga bg, media pembelajaran

seperti infocus juga memadai.

Zenssa Aldo Ryanto:

Apakah segala pengurusan yang dilakukan oleh tenaga tata usaha sesuai dengan waktu yang dibutuhkan adik?

Amanda:

Alhamdulillah tepat waktu, bg.

Zenssa Aldo Ryanto:

Dikatakan sekolah ini sistem boarding school dan mengharuskan adik-adik tinggal di asrama, apakah adik dan teman-teman lainnya pernah mengalami kemalingan? Jika ada, apa tindakan yang dilakukan petugas keamanan terhadap hal tersebut?

Amanda:

Alhamdulillah selama ini tidak pernah ada kemalingan bg.

Zenssa Aldo Ryanto:

Apakah guru BK mudah ditemui ketika adik ingin konseling? Dan sejauh ini, apa saja yang telah dilakukan guru BK untuk membantu adik dalam mengembangkan potensi di bidang akademik dan non akademik?

Amanda:

Sangat mudah bg, Bu Ani (Guru BK) kalau tidak ada kegiatan di luar atau sedang mengikuti pelatihan selalu ada di ruangan atau di ruang majelis guru. Dan kalau saya atau teman saya ada penurunan pada nilai mata pelajaran, Bu Ani langsung panggil kami ke ruangnya untuk membahas itu untuk mengatasi penyebab nya dan Bu Ani memberikan solusi dan saran masukan untuk kami. Dan Bu Ani membantu kami untuk menemukan minat bakat kami melalui

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

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

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



mapping carrier siswa.

Zenssa Aldo Ryanto:

Apakah tenaga kesehatan yang ada di ruang UKS mudah untuk ditemui ketika adik ingin berkonsultasi tentang sakit yang adik alami?

Amanda:

Alhamdulillah, mudah bg. Bu Frida (Tenaga UKS) selalu ada diruangannya.

Zenssa Aldo Ryanto:

Bagaimana sikap pelayanan Bu Frida terhadap adik ketika hendak berkonsultasi tentang sakit yang adik alami?

Amanda:

Bu Frida sangat perhatian, ramah dan tutur kata bahasanya lembut bang kepada saya ketika sakit dan obat-obatannya selalu ada dan cocok dengan sakit yang saya alami, bang.

Zenssa Aldo Ryanto:

Apakah proses pencarian buku hingga proses peminjaman buku dipergustakaan sangat mudah dilakukan?

Amanda:

Alhamdulillah sangat mudah ditemui bg, bu fitri (Pustakawan) selalu ada di perpustakaan.

Zenssa Aldo Ryanto:

Bagaimana sikap pelayanan bu fitri terhadap adik ketika hendak meminjam buku di perpustakaan?

Amanda:

Bu fitri sangat ramah dan tutur kata bahasanya lembut ketika saya atau teman lainnya yang ingin meminjam buku. Dan bu fitri membantu kami dalam mencari buku yang kami inginkan.

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

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

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

Harap cita mil UIN Suska Riau
 Hk Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang r ngutip sebagian atau seluruh any tulis ini tan mentauntumkar an menyebarkan sumber: an
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

UIN SUSKA RIAU



Zensssa Aldo Ryanto:

Dari semua layanan yang ada di sekolah ini, layanan apa saja yang memberikan kesan kepuasan bagi adik dan apa alasan adik terkait dengan layanan tersebut?

Amanda:

Menurut saya, semua layanan yang ada di sekolah ini sangat bagus dan baik pelayanan yang saya merasa puas segala layanan yang ada di sekolah ini bg.

Zensssa Aldo Ryanto:

Apakah pihak sekolah ada memerintahkan adik untuk mengikuti bimbel? dan apakah adik pernah mendapatkan pembinaan dari TNI dan Polda?

Amanda:

Ada bang. Selain bimbel di sekolah, saya dan teman-teman lainnya diperbolehkan bimbel privat di luar sekola juga bang. Dan pembinaan dari TNI dan Polda pernah di adakan di sekolah ini bang, biasanya untuk pembinaan kedisiplinam kami seperti semi militer gitu.

Zensssa Aldo Ryanto:

Pertanyaan terakhir, apa pandangan adik terhadap penampilan tenaga-tenaga sekolah? Apakah sesuai dengan atributnya?

Amanda:

Menurut saya, penampilan tenaga-tenaga yang ada disekolah ini sangat rapi, bersih dan serasi . dan juga sesuai dengan atributnya masing-masing.

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Himpunan Cipta Militer UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



PEDOMAN DOKUMENTASI

LAYANAN PRIMA ADMINISTRASI SEKOLAH

DI SMAN PLUS PROVINSI RIAU

Kegiatan dokumentasi dilakukan pada tanggal 5 Juni 2023, Pukul 12.00 WIB/sd

No	Nama Dokumen	Temuan Lapangan	
		Ada	Tidak ada
1	Profil, Visi dan Misi Sekolah		
2	Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan		
3	Sertifikat Pelatihan Pegawai Sekolah		
4	Dokument ruangan tunggu untuk tamu, ruangan tata usaha, ruangan BK, ruangan UKS, dan ruangan perpustakaan.		
5	Dokumen Struktur Organisasi Sekolah		
6	Dokumen Sejarah Sekolah		

Mengetahui:

Wakil Kepala Sekolah

SMAN Plus Provinsi Riau

Peneliti

Edi Sutono, M. Pd
NIP. 197703152010011010


Zenssa Aldo Ryanto
NIM. 11910312362



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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
Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax. (0761) 21129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
SKRIPSI MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing :
 - a. Seminar usul Penelitian :
 - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Prof. Dr. H. Salfen Hasri, M. Pd
 - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 196202101987031001
3. Nama Mahasiswa : Zenssa Aldo Ryanto
4. Nomor Induk Mahasiswa : 11910312362
5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	24-01-2023	Perbaikan latar belakang, dan persiapan sebelum kegiatan wawancara		
2.	30-01-2023	Perbaikan Keseluruhan Proposal dan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam observasi		
3.	06-02-2023	Pemeriksaan proposal dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk seminar proposal		
4.	06-03-2023	Intrumen wawancara		
5.	20-05-2023	Intrumen wawancara, pedoman observasi dan pedoman dokumentasi		
6.	30-5-2023	Intrumen wawancara, pedoman observasi dan pedoman dokumentasi		
7.	22-08-2023	Penyajian data dan analisis data, Perbaikan Penulisan sesuai EYD dan Coding		
8.	31-08-2023	Perbaikan kesimpulan		
9.	13-09-2023	Pemeriksaan Skripsi		

Pekanbaru, 13 September 2023
Pembimbing,

Prof. Dr. H. Salfen Hasri, M. Pd
NIP. 196202101987031001



Lampiran 8

Cover Acc Dosen Pembimbing untuk Seminar Proposal dan Sidang Munaqosah

© Hak

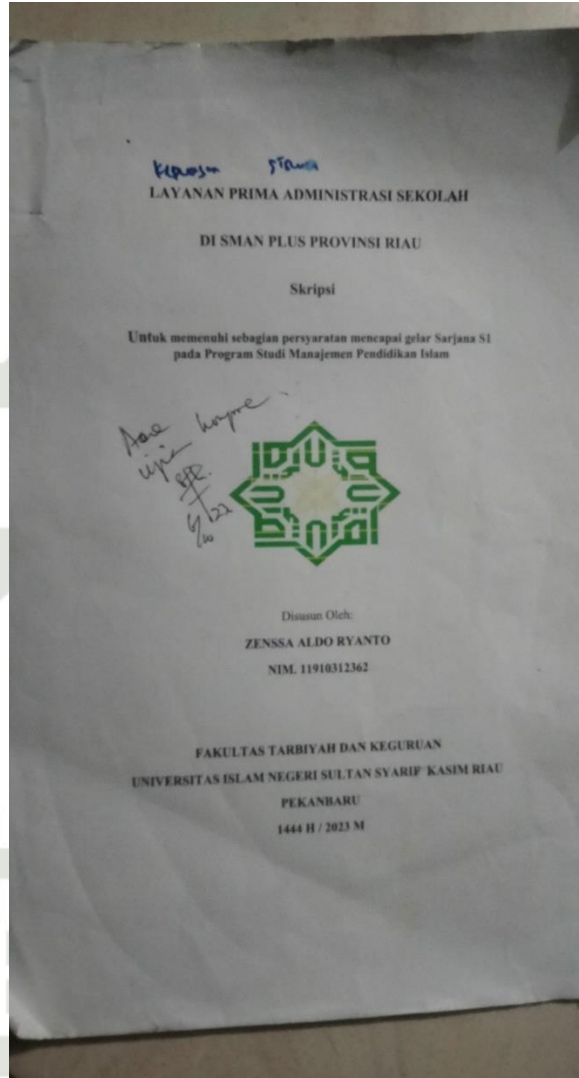
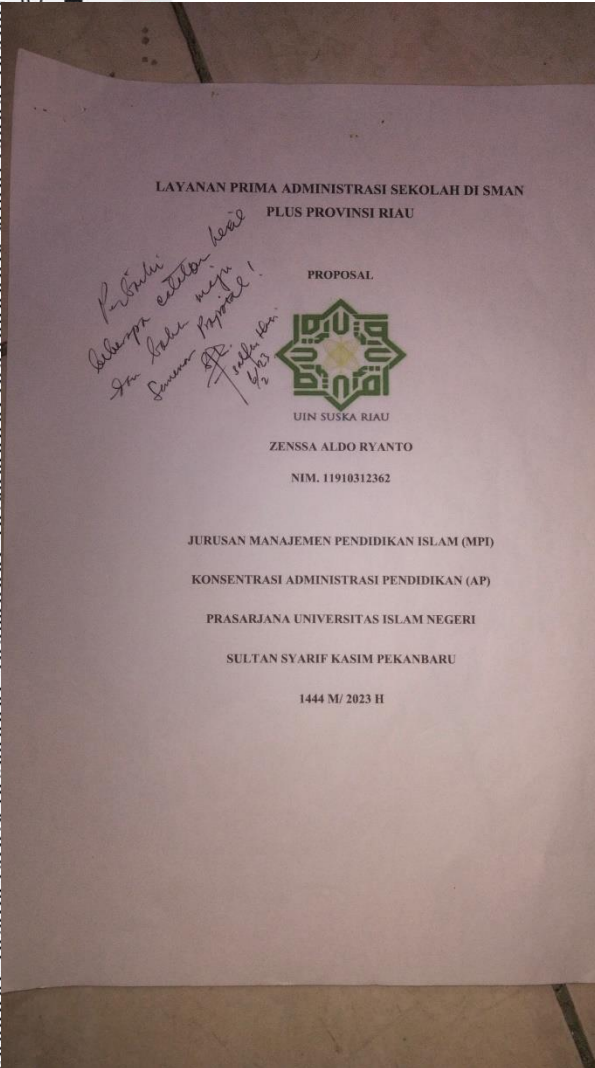
Hak Cipta

1. Dilarang

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

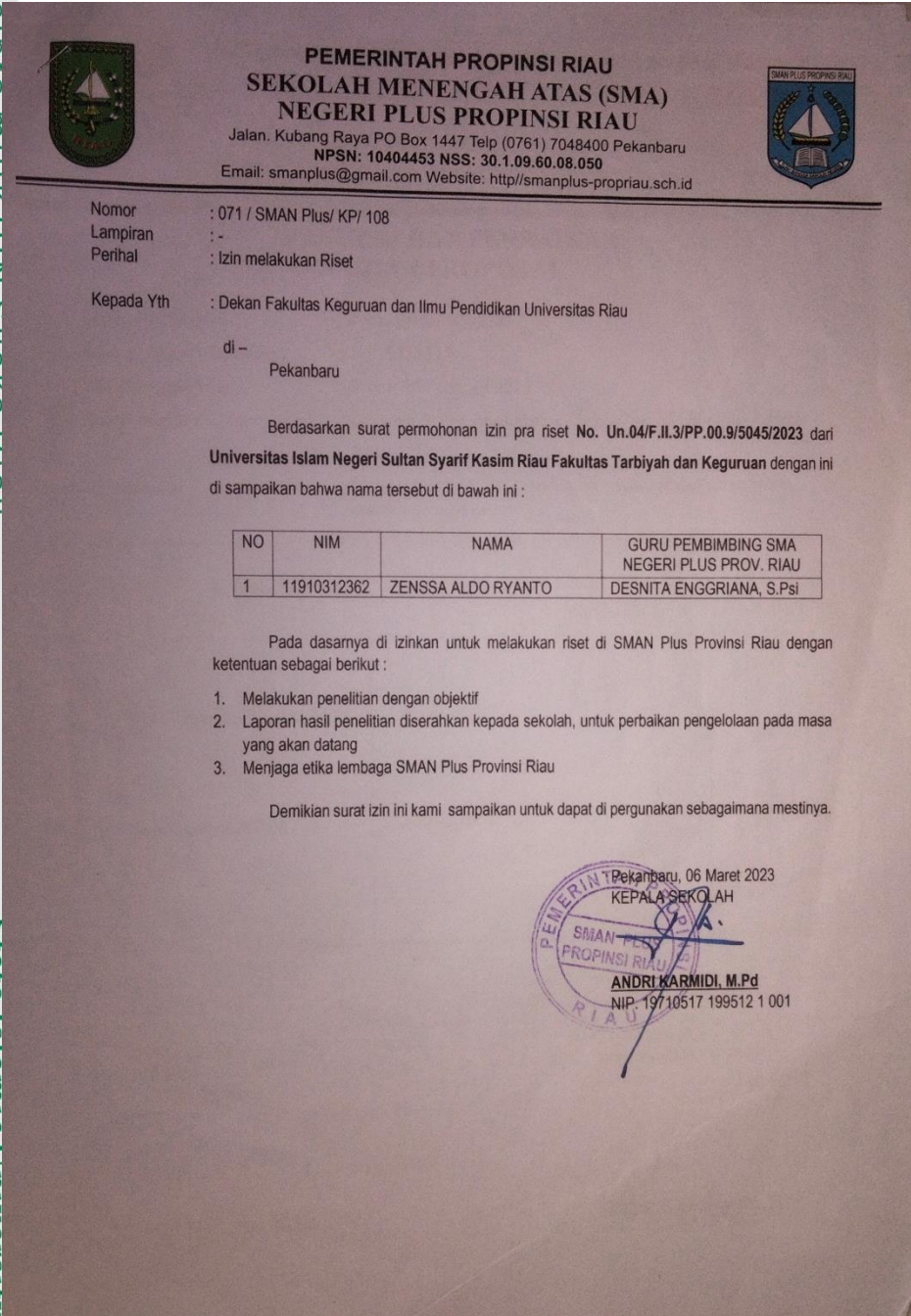
h sumber:

UIN Suska Riau of Sultan Syarif Kasim





Surat Izin Riset di SMAN Plus Provinsi Riau



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




© Hak

Surat Riset dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
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/PP.00.9/7724/2023 Pekanbaru,09 Mei 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

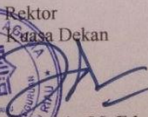
Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
 Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama	: Zenssa Aldo Ryanto
NIM	: 11910312362
Semester/Tahun	: VIII (Delapan)/ 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 : Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau
 Lokasi Penelitian : SMAN Plus Provinsi Riau
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (09 Mei 2023 s.d 09 Agustus 2023)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Rektor
 Kepala Dekan
Dr. Laris, M. Ed.
 NIP.19760504 200501 1 005


Tembusan :
 Rektor UIN Suska Riau



© Pak


Hal-Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

REKOMENDASI
 Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/56169
 TENTANG
**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/7724/2023 Tanggal 9 Mei 2023, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

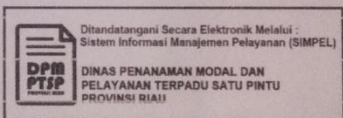
1. Nama	: ZENSSA ALDO RYANTO
2. NIM / KTP	: 119103123620
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: LAYANAN PRIMA ADMINSTRASI SEKOLAH DI SMAN PLUS PROVINSI RIAU
7. Lokasi Penelitian	: SMAN PLUS PROVINSI RIAU

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 seperiunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 12 Mei 2023



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

Tembusan :
 Disampaikan Kepada Yth :

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

DOKUMENTASI

1. Wawancara Penulis dengan informan-informan



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

© Hal

Hak Cipta

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

2. Denah Sekolah



3. CCTV Keamanan Sekolah



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

4. Ruang Perpustakaan



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5. Ruang UKS

© Hak cipta milik UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



of Sultan Syarif Kasim

6. Ruang Tata Usaha



7. Ruang BK



8. Receptionis dan Ruang Tamu



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State

Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Penulis bernama Zenssa Aldo Ryanto lahir pada tanggal 23 Juni 2000 di Duri, Kecamatan Bathin Solapan, Kabupaten Bengkalis. Penulis merupakan anak ke-1 dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Suryanto dan Ibu Kusuma Wati. Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis adalah SDN 032 Balai Makam, pada tahun 2007 sampai 2013. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang SMPN 3 Mandau pada tahun 2013 sampai 2016.

Setelah itu, penulis melanjutkan ke jenjang SMKS 1 Perbankan Duri dengan jurusan Teknik Komputer Jaringan pada tahun 2016 sampai 2019. Kemudian pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi. Penulis mengikuti tes masuk perguruan tinggi jalur Mandiri dan lulus di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Konsentrasi Administrasi Pendidikan (AP). Dengan keuletakan, motivasi, serta do'a dari orang terkasih, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang judul "Layanan Prima Administrasi Sekolah di SMAN Plus Provinsi Riau".