



UIN SUSKA RIAU

IMPLEMENTASI LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI

SEKOLAH DI SMP IT NURUSSALAM

PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan untuk memperoleh gelar
Sarjana pendidikan (S.Pd)



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

SITI NUR ANJARSARI
NIM. 11713200651

Dosen Pembimbing:
Dra. Hj. Yuliharti, M.Ag

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1446 H/2024 M

© Hak cipta milik UIN Suska

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





UIN SUSKA RIAU

**IMPLEMENTASI LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA ISLAM TERPADU
NURUSSALAM PEKANBARU**

Skripsi

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



Oleh:

**SITI NUR ANJARSARI
NIM. 11713200651**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1446 H / 2024 M**

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

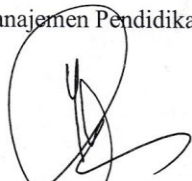
PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *Implementasi Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMP IT Nurussalam Pekanbaru*, yang ditulis oleh Siti Nur Anjarsari NIM 11713200651 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.


Pekanbaru, 23 Juli 2024

Menyetujui

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam


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

Pembimbing


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

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Implementasi Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMP IT Nurussalam Pekanbaru* yang ditulis oleh Siti Nur Anjarsari NIM.11713200651 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 19 Muharram 1446 H / 25 Juli 2024. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru 19 Muharram 1446 H
25 Juli 2024

Mengesahkan
Sidang Munaqasyah

Penguji I



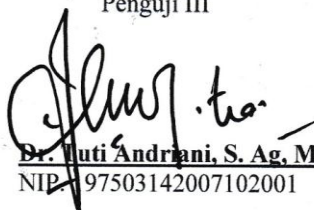
Dr. Tohirin, M.Pd
NIP. 196708121992031001

Penguji II



Ahmad Ansori, M.Pd
NIP. 199106142023211023

Penguji III



Dr. Luti Andriani, S. Ag, M.Pd
NIP. 197503142007102001

Penguji IV



Dr. Irawati, M.Pd. I
NIP. 198312302023212020

Dekan
Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan



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

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Siti Nur Anjarsari
NIM : 11713200651
Tempat/Tanggal lahir : Tanah Tinggi, 04 Maret 1999
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Implementasi Layanan Tenaga Administrasi di SMP IT
Nurussalam Pekanbaru

Menyatakan bahwa yang sebenarnya adalah:

1. Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya
3. Oleh karena itu, skripsi saya ini nyatakan bebas dari plagiat
4. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya ini, maka saya siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Pekanbaru, 23 Juli 2024
Yang menyatakan




Siti Nur Anjarsari
NIM. 11713200651

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbilalamin, segala puji hanya layak untuk Allah SWT Tuhan seru sekalian alam atas segala berkat, rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sehingga dapat mempersembahkan kepada kedua orang tua tercinta.

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, shalawat beriringan salam kita sampaikan kepada aginda Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan Allahumma Shalli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Sayyidina Muhammad, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul : **“Implementasi Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMP IT Nurussalam Pekanbaru”**. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam konsentrasi Administrasi Pendidikan, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Scapan penghargaan dan terima kasih dari hati yang paling terdalam penulis ucapkan kepada **Ayahanda tercinta Zainuddin dan Ibunda tercinta Wansri** yang telah membesarkan, mendidik, mengajarkan, dan memberi dukungan kepada penulis secara moril dan material, hingga menghantarkan penulis sampai menempuh jenjang sarjana Strata Satu (S1). Atas segala usaha dan perjuangan yang tak mengenal lelah, penulis berdo'a semoga Allah SWT selalu melindungi, mencurahkan rahmat, ridho dan inayah-Nya kepada mereka.

Penulis juga mengucapkan kepada ibu Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya, tenaga, dan pemikirannya dalam membimbing, mengarahkan dan memberi nasehat kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.

Begitu pula kepada kepada ibu Sari Wati M.Pd. selaku kepala sekolah, ibu Delfa Novridiana, S.Pd selaku tenaga administrasi sekolah SMP IT Nurussalam



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

Pekanbaru yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian dan pengumpulan data-data yang dibutuhkan. Semoga Allah SWT membalas jasa dan kebaikan semuanya.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada berbagai pihak yang telah membantu kepada penulis. Dengan selesainya skripsi ini, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih banyak kepada yang terhormat:

- Bapak Prof. Dr. Hairunnas, 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 Prof. Edi Marwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D, selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak Prof. Dr. H. Kadar M. Yusuf. M.Ag selaku Dekan, Bapak Dr. H. Zarkasih selaku Wakil Dekan 1, Prof. Dr Zubaidah Amir MZ S.Pd selaku Wakil Dekan II, Dr. Amirah Diniaty, M.Pd. Kons selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- 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.
- Ibu Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag. selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberi nasehat kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
- Bapak Dr. Tohirin, M.Pd. selaku penasehat akademik (PA) penulis yang telah membimbing penulis selama belajar di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 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.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kepada adik tercinta Afandi, Efendi, dan Ayu yang selalu memberi dukungan, bantuan dan semangat kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
 8. Kepada teman-temanku dan sahabat hebatku Arrum Intansari, Nuraini, Lisdartina, Nurin Adhaini, Mutia Saleha dan Wulandari yang bekerja sama untuk selalu mendukung penulis serta bantuan moril maupun material yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam menyelesaikan skripsi ini.
 9. Kepada kakak kos Sari Hermawati Rusli AF yang selalu siap direpotkan serta selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.
 10. Kepada *my future husband* (FK) yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
 11. Kepada seluruh keluarga besar yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan doa, bantuan, dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini.
- Semoga segala kebaikan dan pengorbanannya yang telah diberikan dilipatandakan oleh Allah SWT, Aamiin. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri.

Pekanbaru, 22 Juli 2024
Penulis

Siti Nur Anjarsari
NIM. 11713200651

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

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabbi'l'aalamin

Saya persembahkan untuk keluarga besar tercinta dan tersayang

Ayah, ibu, adik, calon suami dan teman-teman semuanya..

Ayah...Ibu...

Aku buktikan kepadamu bahwa aku terus berjuang melewati semua masa sulitku untuk menggapai cita-citaku dan harapan ayah ibu. Dengan restu dan do'a mu yang tidak aku sia-siakan

Ayah...Ibu...

Kupersembahkan sebuah gelar diujung namaku

Sebagai penghapus butir peluh

Dan cucuran air mata pengorbananmu

Selama ini yang tercurahkan kepada ku

Adik

Terima kasih sudah sabar menunggu hasil dari skripsi ini, yang gak pernah putus memberikan semangat, dukungan, senyuman, kerja samanya dan do'anya untuk keberhasilan ini. Terimakasih adik dan *my future husband* yang baik hati.

Terimakasih untuk teman-teman ku...

Kalian adalah harta yang berharga walaupun tidak ada terikat darah, tetapi kalian sangat berjasa dan selalu ingat terhadapku, selalu merangkul ku disaat aku sedang kesesahan menghadapi semuanya. Jangan lupakan aku sampai kapan pun itu...

Semoga Allah SWT mengumpulkan kita kembali disurga nya Allah.

Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin...

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

“Maka Allah menurunkan ketenangan kepadanya (Muhammad) dan membantu dengan bala tentara (malaikat-malaikat) yang tak terlihat olehmu, dan dia menjadikan seruan orang-orang kafir itu rendah. Dan Firman Allah itulah yang tinggi. Allah Mahaperkasa, Mahabijaksana.”

{QS. At-taubah: 40}

“Hai orang-orang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”

{QS. Al-Baqarah: 153}

“Percayalah planning Allah itu selalu yang terbaik, sabarmu, lelahmu, sakitmu, akan Allah ganti dengan kebahagiaan.”

(Siti Nur Anjarsari)

*“Percayalah dengan kalimat *Habunallah wa ni'mal wakil ni'mal maula wa ni'man nasir* dan usaha terus pasti akan ada jalannya.”*

(Siti Nur Anjarsari)

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

PERSE TUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Alasan Memilih Judul	4
C. Penegasan Istilah.....	5
D. Permasalahan.....	6
1. Identifikasi Masalah	6
2. Batasan Masalah	6
3. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Implementasi.....	8
B. Konsep Layanan.....	8
1. Pengertian Layanan	8
2. Pengertian Layanan Administrasi.....	11
3. Standar Layanan Tenaga Administrasi	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kualitas Layanan.....	14
5. Prinsip-prinsip Layanan	16
6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Layanan.....	16
7. Macam-macam Layanan Administrasi.....	18
Konsep Tenaga Administrasi Sekolah.....	24
1. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah	24
2. Tugas dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah.....	27
3. Ruang Lingkup Manajemen Tenaga Administrasi	29
4. Bidang-bidang yang Diampu Tenaga Administrasi Sekolah	31
5. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah.....	33
D. Penelitian Relevan	43
E. Kerangka Berpikir	46
F. Proposisi	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
C. Subjek dan Objek	51
D. Informan Penelitian.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Teknik Analisis Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Objek Penelitian	56
1. Profil Sekolah.....	56
2. Data Guru dan Tenaga Administrasi	57
3. Visi dan Misi Sekolah	57
4. Keunggulan Siswa/I SMP IT Nurussalam Pekanbaru.....	58
5. Program Unggulan	58
6. Target Lulusan.....	59
B. Penyajian Data	59
C. Pembahasan.....	64



UIN SUSKA RIAU

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71

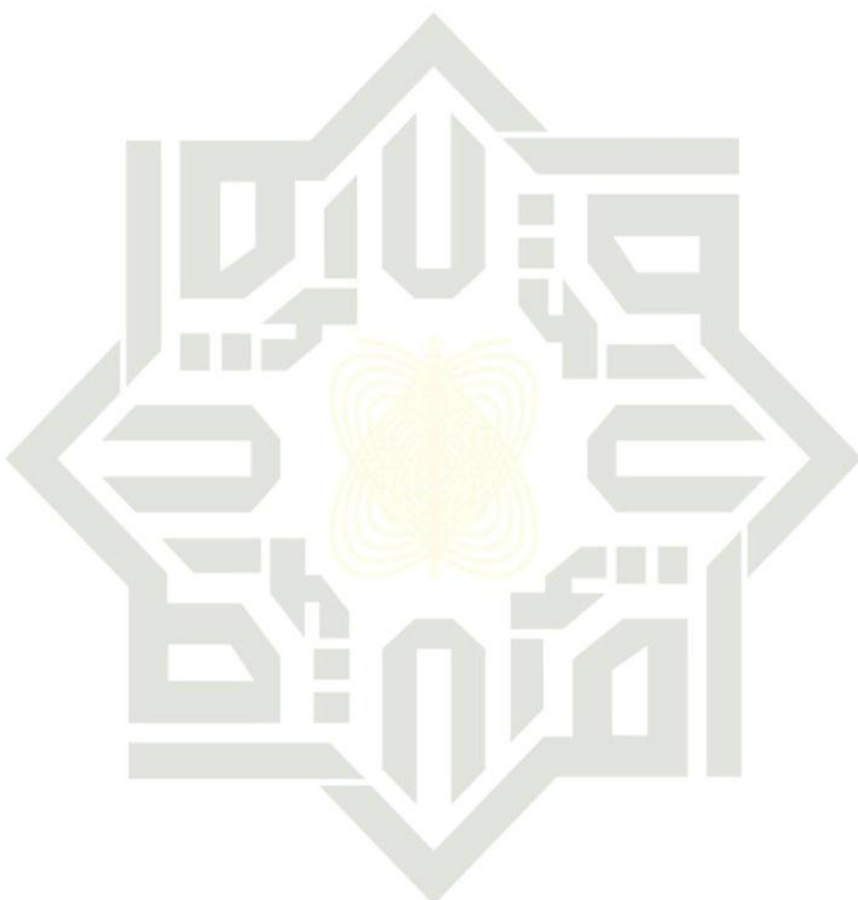
DAFTAR PUSTAKA

AMPIRAN

- 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 Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah	37
Profil Sekolah	56
Data Guru dan Tenaga Administrasi Sekolah	57

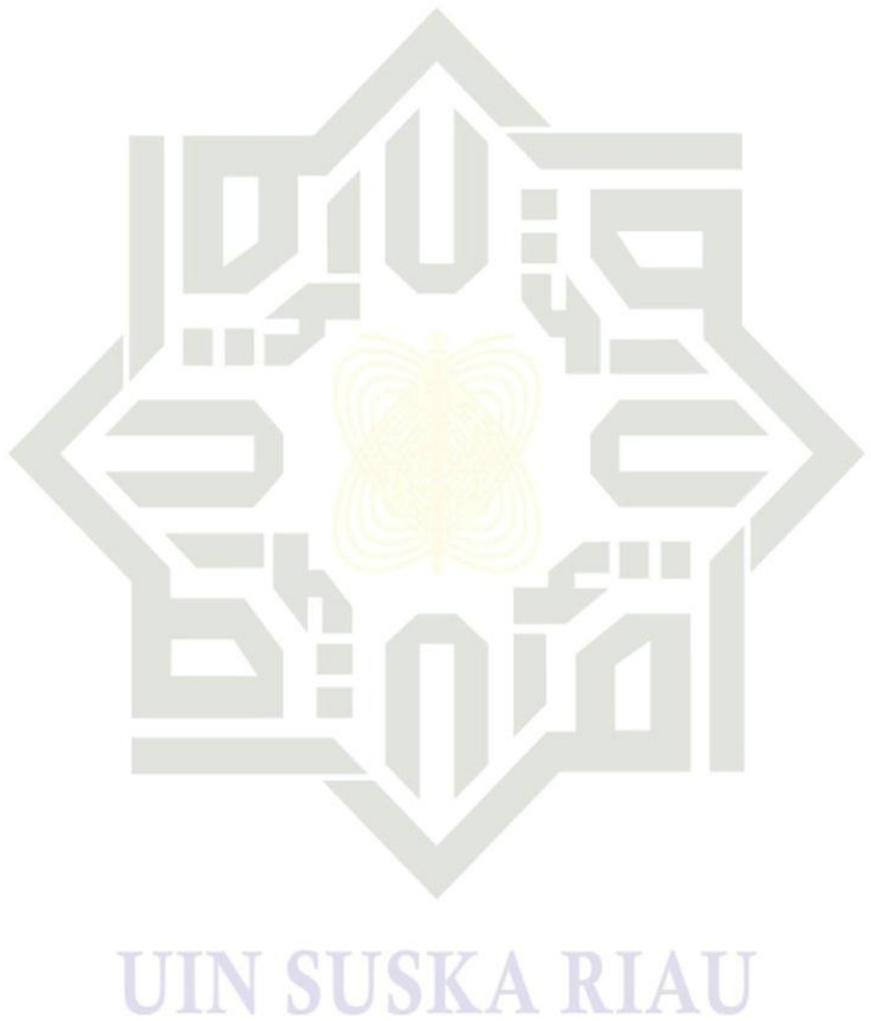


UIN SUSKA RIAU

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

DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	Gambar 2.1 Struktur Sekolah	20
----------------------------------	-----------------------------------	----



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



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Wawancara
2. Transkrip Wawancara SMP IT Nurussalam
3. Lembar Observasi SMP IT Nurussalam
4. Daftar Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan
5. Lemari Arsip
6. Lembar Disposisi
7. Pengajuan SK Pembimbing
8. SK Pembimbing
9. Bimbingan Proposal
10. Cover Acc Proposal
11. Berita Acara Seminar Proposal
12. Pengesahan Proposal
13. Surat Riset
14. Rekomendasi Dinas Pendidikan
15. Surat Dinas Pendidikan
16. Surat Keterangan Bersedia Menerima Riset
17. Kegiatan Bimbingan Skripsi
18. Cover Acc Skripsi
19. Foto Wawancara

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 553b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide to Arabic Transliteration), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ط	Th
ب	B	ظ	Zh
ت	T	ع	'
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
س	Sy	ء	'
ش	Sh	ي	Y
ض	Di		

B. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vocal fathah ditulis dengan “a”, kasrah dengan “i”, dlomah dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

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



Vokal (a) panjang = Â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = Î misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = Û misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya^ˁ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya^ˁ nisbat di akhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya^ˁ setelah fathah ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diphthong (aw) = و misalnya قول menjadi qawlan

Diphthong (ay) = ي misalnya خير menjadi khayrun

C. Ta’ marbûthah (ة)

Ta^ˁ marbûthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada ditengah kalimat, tetapi apabila Ta^ˁ marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya للدرسة الرسالة menjadi alrisalat li al-mudarrisah, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan mudlaf dan mudlaf ilayh, maka ditransliterasikan dengan kalimat berikutnya, misalnya ههلا رحمة في menjadi fi rahmatillâh.

D. Kata Sandang dan Lafdh al-jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) (ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (idhafah) maka dihilangkan.

Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...

Masyâ^ˁ Allâh kâna wa mâ lam yasya^ˁ lam yakun

ABSTRAK

Siti Nurjanjar Sari (2024) : Implementasi Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMP IT Nurussalam Pekanbaru

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan tenaga administrasi di SMP IT Nurussalam Pekanbaru. Jenis penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dengan proses pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisa yang peneliti gunakan dengan melakukan beberapa pendekatan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan serta melakukan teknik pengolahan triangulasi data. Penelitian ini menemukan bahwa 1). SMP IT Nurussalam menerapkan layanan berdasarkan unsur-unsur dari layanan seperti *tangibles* (kemampuan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (perhatian). 2). Faktor pendukung implementasi layanan tenaga administrasi sekolah adanya rapat bulanan dan evaluasi secara terus menerus untuk mengasah kemampuan *skill* serta untuk memperbaiki tugas-tugas yang belum bisa diterapkan dengan, adanya sarana prasarana yang cukup memadai sehingga dalam proses pengerjaannya dapat dilakukan dengan maksimal. Faktor penghambat tugasnya masih ada terjadi kesalahan seperti tidak teliti dalam penulisan jika yang diminta layanan dengan tulisan.

Kata Kunci : Implementasi, Layanan, Tenaga Administasi.

- © **Hak Cipta Milik UIN Suska Riau**
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
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.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

Siti Nurjanjar Sari (2024): The Implementation of School Administration Staff Service at Islamic Integrated Junior High School of Nurussalam Pekanbaru

This research aimed at finding out how administration staff service was implemented at Islamic Integrated Junior High School of Nurussalam Pekanbaru. Qualitative data analysis was used in this research with the techniques of collecting data that were observation, interview, and documentation. The technique of analyzing data used was done by using several approaches—data collection, data reduction, data display, verification, and drawing conclusions. Data triangulation processing techniques were also carried out. Based on this research, 1). Islamic Integrated Junior High School of Nurussalam implemented services based on service elements such as tangibility (ability), reliability, responsiveness, assurance, and empathy; 2) the factors supporting the implementation of school administration staff service were monthly meetings and continuous evaluations to hone skills and improve tasks that cannot be implemented properly, and adequate infrastructure so that the work process can be carried out optimally. The obstructing factor in the task was that there were still errors such as not being careful when writing words or letters in a letter.

Keywords: Implementation, Service, Administration Staff

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau menyalin dan menerbitkan atau menyiarkan atau menyampaikan melalui cara apa pun dan dengan alat apa pun, termasuk dengan cara elektronik, tanpa izin dari UIN Suska Riau.
1. Dilakukan pengutipan dengan cara dan di dalam bentuk apa pun harus mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

سياتي نور أنجار ساري، (٢٠٢٤): تنفيذ خدمات الموظفين الإداريين في مدرسة نور السلام المتوسطة المتكاملة بكنبارو

هذا البحث يهدف إلى معرفة كيفية تنفيذ خدمات الموظفين الإداريين في مدرسة نور السلام المتوسطة الإسلامية المتكاملة بكنبارو. يستخدم هذا البحث تحليل البيانات الكيفية. وعملية جمع البيانات باستخدام تقنيات الملاحظة والمقابله والتوثيق. وأسلوب تحليل البيانات الذي يستخدمه الباحثة هو اتباع عدة أساليب وهي جمع البيانات وتقليل البيانات وعرض البيانات والتحقق منها واستخلاص النتائج بالإضافة إلى تنفيذ تقنيات معالجة تثلث البيانات. وقد توصل هذا البحث إلى (١). في مدرسة نور السلام المتوسطة الإسلامية المتكاملة بكنبارو بتنفيذ الخدمات بناء على عناصر الخدمة مثل الملموسية والموثوقية والاستجابة والضمان والتعاطف. (٢). العوامل الداعمة لتنفيذ خدمات الموظفين الإداريين بالمدرسة هي الاجتماع الشهري والتقييمات المستمرة لصقل المهارات وتحسين المهام التي لا يمكن تنفيذها بشكل صحيح، وجود بنى تحتية كافية حتى يمكن تنفيذ عملية العمل على النحو الأمثل. والعوامل المعوقة في المهام هي أنه لا تزال هناك أخطاء مثل عدم توخي الحذر عند كتابة الكلمات أو الحروف الرسالة.

الكلمات الأساسية: تنفيذ، خدمات، موظفون إداريون

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

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Lembaga pendidikan merupakan tempat yang dapat membawa kita kearah masa depan yang baik. Dalam sekolah kita mendapatkan ilmu pengetahuan serta layanan pendidikan untuk kita mengasah kemampuan dan skill yang dimiliki. Sekolah menyelenggarakan berbagai kegiatan yang memerlukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan agar dapat berdaya guna untuk mencapai tujuan pendidikan. Implementasi layanan tenaga administrasi menjadi salah satu bentuk dukungan untuk menunjang pendidikan yang baik.

Implementasi merupakan aktivitas atau tindakan yang terencana untuk mencapai tujuannya. Sedangkan layanan ialah suatu kegiatan membantu, mengurus, dan memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Layanan yang diberikan kepada *stakeholder* harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan disuatu lembaga organisasi. Dalam melakukan pelayanan juga harus memiliki prinsip yaitu dengan melaksanakannya tepat waktu, mudah dipahami, melayani dengan cepat tanggap, memiliki akses yang mudah, menggunakan teknologi yang ada serta mampu bertanggung jawab dalam memberikan layanan.

Administrasi merupakan pengelolaan sumber daya organisasi melalui kegiatan pendayagunaan fungsi administrasi. Administrasi pendidikan dapat diartikan sebagai keseluruhan proses kerjasama dengan memanfaatkan segala sumber personil dan material yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.



© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 administrasi pendidikan mempunyai ruang lingkup administrasi pendidikan, terdiri dari administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi personalia pendidikan, administrasi sarana dan prasarana pendidikan, administrasi hubungan masyarakat, administrasi keuangan, administrasi tata laksana dan administrasi layanan khusus.

Administrasi mengandung pengertian sempit yang dimaksudkan sebagai ketatausahaan yang diartikan sebagai kegiatan penyusunan keterangan-keterangan secara sistematis dan pencatatan secara tertulis semua kegiatan yang diperlukan dengan maksud untuk memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan-keterangan itu dalam keseluruhannya dan dalam hubungan satu sama lainnya. Dengan demikian, administrasi merupakan kegiatan tulis menulis, mengirim, dan menyimpan keterangan.

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang berkerja didalam bidang administrasi sekolah. Tenaga administrasi atau tenaga administrasi sekolah adalah bagian penyelenggaraan proses kegiatan surat-menyurat yang dimulai dari menerima, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang di perlukan oleh organisasi.¹

Secara operasional tenaga administrasi sekolah ini berfungsi membantu administrasi sekolah dalam penugasan. Di lingkungan sekolah tenaga administrasi bersifat multifungsi. Mereka harus mampu untuk menjalankan tugasnya dan memberikan dukungan secara efektif dan efesien, terutama yang

¹Sri Marmoah, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan Teori Dan Praktek* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2016), Hlm. 120.



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

berkaitan dengan surat menyurat, kearsipan, kepegawaian, sarana dan prasarana, pelaksana urusan kurikulum dan pembelajaran, urusan kesiswaan, urusan keuangan, hubungan sekolah dengan masyarakat, dan tugas-tugas lainnya.

Pekerjaan tenaga administrasi bersifat administratif maka memerlukan kemampuan dan keterampilan yang berbeda dengan kompetensi yang diisyaratkan untuk pendidik.² Tenaga administrasi sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan tenaga administrasi adalah suatu aktivitas dalam melayani *stakeholder* yang berkaitan dengan administrasi disekolah. Jika layanan tenaga administrasi sekolah baik maka akan terlaksana nya pelayanan pendidikan yang berkualitas. Layanan administrasi yang baik harus mengikuti aturan dan institusi yang ada pada lembaga sekolah dan kompetensi tenaga kependidikan. Agar sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan baik maka perlu adanya administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dan petunjuk pengelolaan administrasi terhadap komponen- komponen pendidikan mulai dari satuan,

²Sudarwan Danim dan Khairil, *Profesi Kependidikan* (Bandung: Alfabeta, 2012), Hlm. 208.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

jenis dan jenjang pendidikan. Adapun komponen-komponen tersebut meliputi sumber daya manusia, sistem sarana dan prasarana, kurikulum, manajemen, *input*, proses dan *output*.³

Berdasarkan observasi dan wawancara yang penulis lakukan di SMP IT Nurussalam Pekanbaru, penulis menemukan gejala-gejala sebagai berikut:

1. Masih adanya pelayanan administrasi yang tidak dapat diterapkan dengan maksimal sesuai prosedur.
2. Memberikan solusi yang harus dilakukan oleh tenaga administrasi terkait pelayanan administrasi belum maksimal.

Berdasarkan gejala-gejala yang penulis temukan diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang "Implementasi Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMP IT Pekanbaru".

B. Alasan Memilih Judul

Penelitian yang penulis lakukan mengenai Implementasi Layanan Tenaga Administrasi di SMP IT Nurussalam Pekanbaru dilakukan dengan melihat beberapa alasan, yaitu:

1. Permasalahan yang dikaji dalam judul diatas sesuai dengan bidang keilmuan yang penulis pelajari selama ini pada program studi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Penulis mampu untuk meneliti masalah-masalah yang terdapat di lapangan.

³ Amiruddin, "Kinerja Pegawai Tenaga administrasi sekolah Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah," *Kependidikan Islam* VII, no. 1 (2017), Hlm. 129–138.



C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka penulis perlu menjelaskan istilah-istilah teknis yang berkenaan dengan judul penelitian ini agar tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda. Adapun penjelasan istilah tersebut adalah:

1. Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan. Biasanya implementasi dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanaakn untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi. Implementasi merupakan sebuah konsep, kebijakan, inovasi atau ide dalam suatu tindakan yang akan berdampak baik pada pengetahuan, keterampilan dan sikap. Implementasi merupakan bagian penting dalam sebuah proses kebijakan dan upaya untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan dalam suatu lembaga tertentu.⁴
2. Layanan merupakan suatu kegiatan membantu, mengurus, meladeni, dan memberikan keperluan bagi yang membutuhkan untuk memenuhi kebutuhan *stakeholder*. Menurut Kotler *service* atau pelayanan yang dartikan sebuah tindakan yang diberikan oleh satu pihak yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak memiliki kepemilikan sesuatu.⁵ Layanan ialah sebuah usaha melayani dengan bentuk interaksi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain.
3. Tenaga administrasi sekolah merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan

⁴Hernita Ulfatihmah, "Implementasi Tabungan Baitullah IB Hasanah Dan Variasi Akad Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru" (2020), Hlm. 31.

⁵Fitwi Luthfiyah, "Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan," *El-Idare* 1, no. 2 (2016), Hlm. 192.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

husus, keahlian tertentu, dan kompetensi yang disyaratkan untuk kependidikan. Menurut Rukmana mengartikan tenaga administrasi sekolah adalah bagian dari tenaga kependidikan yang tidak dapat dipisahkan dari efektifitas sekolah. Tenaga administrasi sekolah sebagai tenaga kependidikan yang memiliki tugas untuk memberikan layanan administrasi untuk terselenggaranya proses pendidikan disekolah.⁶

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan gejala-gejala yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka permasalahan yang ada dalam kajian ini diidentifikasi sebagai berikut:

- a) Adanya faktor-faktor yang menghambat pelayanan administrasi tidak dapat diterapkan dengan maksimal.
- b) Upaya yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah terkait pelayanan administrasi belum maksimal.

2. Batasan Masalah

Untuk mempermudah penelitian penulis, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu hanya pada Implementasi Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMP IT Pekanbaru.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

⁶Srini Rianti, "Peran Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) Dalam Layanan Administrasi Di SMP Okroaminoto Tamalanrea Makassar" (2022), Hlm. 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.

- a. Bagaimana implementasi layanan tenaga administrasi di SMP IT Nurussalam Pekanbaru?
- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan layanan tenaga administrasi di SMP IT Nurussalam Pekanbaru ?

1. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan tenaga administrasi di SMP IT Nurussalam Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan layanan tenaga administrasi di SMP IT Nurussalam Pekanbaru ?

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai syarat untuk meraih gelar S1 (Strata Satu) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Sebagai bahan untuk memperluas pengetahuan dalam karya ilmiah khususnya yang berkaitan dengan kinerja tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan administrasi.
- c. Sebagai bahan informasi dan perbandingan peneliti berikutnya berhubungan dengan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORETIS

A. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan yang dikaitkan oleh segala sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu.⁷ Implementasi merupakan proses untuk melaksanakan ide atau aktivitas baru dengan terciptanya suatu tujuan dalam lembaga. Implementasi juga harus menguasai materi apa yang akan diterapkan guna mencapai sebuah tujuan tersebut. Implementasi tidak dapat berdiri sendiri akan tetapi dipengaruhi oleh objek yang melaksanakannya.

Menurut Nurdin dan Usman implementasi adalah yang mengarah pada tindakan, aktivitas, dan aksi dalam suatu mekanisme sistem. Implementasi bukan hanya sebuah kegiatan akan tetapi aktivitas yang direncanakan berdasarkan patokan untuk mencapai tujuan kegiatan.⁸

B. Konsep Layanan

1. Pengertian Layanan

Layanan merupakan suatu kegiatan membantu, mengurus, meladeni, dan memberikan keperluan bagi yang membutuhkan untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Layanan memiliki kaitan yang kuat terhadap pemberian kepuasan pada pelanggan, melayani dengan mutu yang baik

⁷Elih Yulia, "Implementasi Kebijakan Pendidikan," *At-Tadbir* 30, no. 2 (2020), Hlm. 133.

⁸Lisa'diyah Ma'rifatani, "Implementasi Metode Pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI) Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMA)," *Penelitian Agama Dan Keagamaan* 16, no. 1 (2018), Hlm. 113.

sehingga pelanggan merasakan kepuasan terhadap respon yang kita berikan dalam mendapatkan sebuah layanan dalam suatu lembaga atau organisasi.

Layanan memiliki arti sebuah usaha melayani dalam bentuk interaksi dengan orang lain. Layanan yang baik harus mengikuti aturan yang ada atau prosedur yang telah ditetapkan dalam sebuah institusi atau organisasi sekolah. Maka dari itu peran dari tenaga usaha sangatlah dibutuhkan, karena jika tidak dengan orang yang berkompeten maka tidak akan berjalan dengan baik.

Pada umumnya pelayanan yang diberikan yang berkualitas akan berdampak tinggi pada kepuasan pelanggan dalam organisasi atau lembaga tersebut. Pelayanan dapat dibagi menjadi tiga pembagian yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan dengan penjelasan berbentuk komunikasi secara tatap muka dengan konsumen. Biasanya layanan lisan ini sering dilakukan oleh bagian hubungan masyarakat, informasi dan petugas yang membutuhkan penjelasan atau keterangan dalam memberikan atau melayani konsumen. Dalam pelayanan lisan seorang petugas harus mengerti masalah apa yang sedang dialami konsumen atau hal apa yang konsumen butuhkan. Harus memiliki tutur bahasa yang sopan dan santun serta mampu menjelaskan dengan singkat dan jelas sehingga konsumen dapat langsung memahaminya.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan pelayanan yang sering dilakukan dalam sebuah lembaga. Pada hakikatnya pelayanan melalui



tulisan cukup efisien dilakukan dan yang memiliki ketergantungan jarak juga dapat dengan mudah mendapatkan layanan tersebut dengan cepat. Layanan dalam bentuk tulisan juga memerlukan kinerja yang cepat dalam proses memberikan layanan agar mendapatkan kepuasan pelanggan dalam sebuah lembaga. Kinerja yang cepat tersebut meliputi pembuatan, penandatanganan, pengiriman, pemberian hasil pada pelanggan. Maka layanan dalam bentuk tulisan masih banyak dibutuhkan dan digunakan dalam sebuah lembaga karena dalam bentuk tertulis dan lebih terinci serta mudah diterima.

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan dengan perbuatan dilakukan dengan membutuhkan keterampilan dan keahlian dalam menyampaikan. Layanan ini biasanya sering bersamaan dengan layanan lisan karena keduanya memiliki responden yang sama dan harus cepat tanggap.⁹

Dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan suatu upaya atau tindakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Layanan dapat dipahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk aktivitas melayani.

Tujuan layanan sendiri pun ialah memberikan rasa puas dan kepercayaan terhadap pelanggan agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan kebutuhannya. Dalam lingkup sekolah bagaimana

⁹Febriani Woza Budianti, "Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik" (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023), Hlm. 19-21.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

caranya memberikan layanan yang baik sehingga para guru, siswa, orang tua, serta masyarakat mendapatkan kepuasan yang diterima. Mengatasi masalah atau kebutuhan pelanggan ialah tujuan dari pelayanan. Sehingga apa yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah guna memenuhi kebutuhan yang pelanggan inginkan dan disampaikan sesuai dengan prosedurnya itulah kualitas layanan.¹⁰

Dalam layanan terdapat beberapa unsur, yaitu:

- a. *Tangibles, appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*
- b. *Reliability, ability to perform the promised service dependably and accurately.*
- c. *Responsiveness, willingness to help customers and provide prompt service.*
- d. *Assurance, knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*
- e. *Empathy, the firm provides care and individualized attention to its customers.*¹¹

2. Pengertian Layanan Administrasi

Layanan administrasi merupakan sebuah pemberian jasa yang Layanan administrasi yang baik harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ada di dalam sebuah institusi dalam lingkup

¹⁰ Dwi Sulsilawati, "Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 2 Bulukumba," *Administrasi Pendidikan* 1, no. 1 (2024), Hlm. 5.

¹¹ Erwin Surya Hudaya, dkk, "Kualitas Pelayanan Administrasi Oleh Perangkat Di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis" (2023), Hlm.5.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pendidikan. Jika sekolah harus diselenggarakan dengan baik maka perlu petunjuk administrasi sekolah yang mampu dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan sekolah. Komponen tersebut meliputi unsur manajerial yaitu finansial, sarana prasarana, kurikulum, sumber daya manusia, informasi, dan hubungan Masyarakat. Sedangkan kegiatan pelayanan jasa meliputi; pemberi, pemasukan, proses, keluaran, dan penerima.

3. Standar Layanan Tenaga Administrasi

Standar layanan merupakan tolak ukur dari pelayanan berdasarkan standar pelayanan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh penyelenggara harus menyusun, menetapkan, dan melaksanakan standar pelayanan. Standar pelayanan minimal pendidikan adalah ketentuan pada jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang wajib diperoleh oleh peserta didik.

Standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdiri dari enam standar pelayanan, yaitu:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur yang dilakukan diantara pemberi dan penerima layanan seperti pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu yang harus ditetapkan mulai dari adanya permohonan masuk hingga penyelesaian pelayanan.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

c. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan termasuk dana atau tarif yang diperlukan jika membutuhkan hal itu dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Produk pelayanan berupa hasil yang akan diterima oleh pelanggan dan harus sesuai dengan prosedur yang ada.

e. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang digunakan guna memenuhi kebutuhan dalam pelayanan.

f. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan Keterampilan, pengetahuan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Melakukan pelayanan juga harus memiliki prinsip seperti melakukan dengan tepat, mudah dipahami, mudah dilakukan, memiliki kejelasan, memiliki tolak ukur waktu penyelesaian, akses yang mudah, memanfaatkan teknologi yang ada serta tanggung jawab dalam menanganinya.

Jadi layanan yang baik harus bisa memenuhi standar yang telah ditetapkan, hal ini terjadi agar mendapatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dalam sebuah lembaga. Bukan hanya standar kompetensi dari tenaga administrasi saja akan tetapi harus memiliki patokan standar pelayanan.

Dalam melayani juga harus dengan sikap dan etika sopan santun yang baik. Jika layanan dilakukan dengan hati yang gembira maka

orang lain pun juga akan merasakan kenyamanan ketika dilayani. Maka sebaliknya, jika karakter penyelenggara layanan memiliki suasana yang tidak baik maka kualitas pelayanan pun tidak akan mampu didapatkan dengan baik.

4. Kualitas Layanan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi¹²:

- a. Prosedur layanan, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, merupakan durasi waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian seluruh proses layanan.
- c. Produk pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- d. Sarana dan prasarana, merupakan fasilitas yang mendukung dan wajib disediakan serta memadai untuk digunakan oleh penyelenggara pelayanan.
- e. Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Fitzsimmons untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu memperhatikan aspek-aspek berikut ini:

12. Deddy Mulyadi, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2018), Hal. 43.





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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Fasilitas penunjang (*supporting facilities*), merupakan berbagai sarana dan prasarana fisik yang harus ada sebelum suatu pelayanan yang diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.
- b. Barang/jasa pelengkap (*complimentary product/services*), merupakan barang atau material bisa dalam bentuk dokumen maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli, atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan sebagai pelengkap sebelum maupun sesudah menerima layanan.
- c. Layanan eksplisit (*explicit services*), merupakan wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan yang diterima atau dirasakan masyarakat.
- d. Manfaat tersirat (*implicit services*), merupakan manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan yang diselenggarakan.

Selain komponen dan aspek tersebut, Nasir, dkk menjelaskan bahwa kualitas layanan memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:¹³

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Aksesibilitas dan kemudahan
- c. Akurasi pendampingan
- d. Sikap sopan santun
- e. Kecukupan informasi

¹³ Mulyanti Nugroho dan Abdulk Malik, "Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri," *JHPI; Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya* 1, no. 2 (2016): 255.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- f. Kondisi dan keamanan fasilitas
- g. Kepuasan konsumen terhadap karakteristik atau aspek tertentu
- h. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan.

5. Prinsip-Prinsip Layanan

Layanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak sekolah berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh *stakeholder*. Ada enam pokok prinsip dalam layanan menurut Tjiptono dan Chandra, yaitu:

- a. Kepemimpinan strategi kualitas merupakan inisiatif dan komitmen untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap sekolah.
- b. Pendidikan semua personil sekolah harus mengetahui kualitas pendidikan.
- c. Perencanaan proses strategi mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan sekolah dalam mencapai visi sekolah.
- d. Komunikasi, harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan dan *stakeholder*.
- e. Penghargaan dan pengakuan.

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Layanan

Layanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi sekolah. Kualitas layanan sebagai sifat dari penampilan sekolah atau kinerja sekolah merupakan bagian dari strategi sekolah dalam meraih keunggulan yang *continue*. Adapun faktor pendukung dari sebuah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a. Faktor pendukung dalam implementasi layanan tenaga administrasi dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu:

1) Evaluasi terus menerus

Evaluasi merupakan pemberian angka atau penilaian. Tujuan dari evaluasi adalah untuk memberikan pemahaman terhadap kebijakan, dampak suatu program, dan aktivitas. Adapun tujuan administrasi ialah untuk meningkatkan kualitas kerja, mengukur, mendukung perencanaan, mendorong inovasi pegawai, dan memberikan motivasi kerja. Menurut Widodo tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai.¹⁴

2) Penggunaan Sarana dan prasarana

Penggunaan sarana dan prasarana ialah kegiatan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada dilembaga sekolah untuk mencapai tujuan. Penggunaan sarana dan prasarana harus diatur untuk mengetahui bagaimana sarana dan prasana itu digunakan dengan sebagaimana mestinya. Penggunaan sarana dan prasarana yang dijadikan sebagai alat pendukung tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya. Jika penggunaan sarana dan prasarana dengan baik maka akan membantu penyelesaian kerja dengan maksimal.¹⁵

¹⁴ Dkk Adnan, "Evaluasi Kinerja Tenaga Pendidik," *Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7, no. 2 (2024), Hal. 1465.

¹⁵ Adinda Wulandari & Retno Wulandari, "Manajemen Sarana Dan Prasarana Dalam Proses Meningkatkan Kemampuan Belajar Anak Usia Dini," *Reasearch and Multidisciplinary* 1, no. 2 (2023): 130–34.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Faktor penghambat implementasi layanan tenaga administrasi sekolah di SMP IT Nurussalam Pekanbaru yaitu:

- 1) Kurang telitinya tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas. Ada bagian yang kurang dalam penulisan kata atau salah dalam pembuatan tanggal.
- 2) Intensitas tenaga kerja (pegawai) yang sesuai menimbulkan masalah kualitas seperti variabilitas yang dihasilkan. Faktor-faktor yang biasa mempengaruhinya yaitu upah rendah, pelatihan yang belum memadai, dan motivasi kerja pegawai.
- 3) Tenaga administrasi yang belum mengetahui semua tentang prosedur layanan administrasi
- 4) Tenaga administrasi yang belum bisa menguasai teknologi dengan benar

7. Macam-macam Layanan Administrasi

Dalam pelayanan tentu tidak terlepas dari mutu, karena dalam dunia Pendidikan mutu dapat dijadikan suatu hal penentu keberhasilan dan tujuan Pendidikan. Ada beberapa dimensi pengukuran mutu pelayanan atau pelayanan jasa Pendidikan antara lain sebagai berikut:

- a. *Communication*, adanya komunikasi antara pemberi jasa dengan penerima jasa.
- b. *Credibility*, adanya kepercayaan antara pemberi dengan penerima jasa
- c. *Knowing the customer*, adanya pengertian dari pihak pemberi dengan penerima ataupun sebaliknya sehingga adanya keuntungan yang



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d. penerima jasa.
- e. *Competence*, kemampuan atau keterampilan yang harus dimiliki didapat diantara kedua belah pihak.
- f. *Tangibels*, terdapat standar pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap penerima layanan.
- g. *Reability*, pemberi jasa harus memiliki konsistensi kinerja dalam memenuhi pelayanan terhadap pelanggan.
- h. *Responsivines*, harus mampu memberikan tanggapan atau masukan terhadap kebutuhan oleh pemberi jasa dalam memberikan jasa kepada pelanggan.
- i. *Access*, adanya jalur yang dapat digunakan untuk memudahkan memberi informasi terhadap pelanggan, contohnya alat komunikasi (telepon).
- j. *Courtesy*, memiliki *attitude* yang baik, sopan santun, serta respek.

Layanan administrasi merupakan sebuah usaha dalam melayani atau menyediakan kebutuhan yang berkaitan dengan administrasi.

Layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah meliputi:

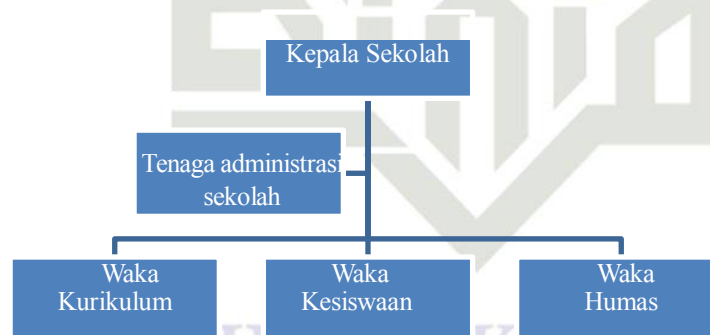
- a. Pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian/ ketenagaan

Adapun beberapa hal pokok yang harus diperhatikan dalam mengelola organisasi termasuk sekolah adalah sebagai berikut:

- 1) Penyusunan struktur organisasi

- 2) Pembagian tugas wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan kompetensinya
- 3) Pengkoordinasian untuk menjaga keseimbangan dan ketepatan kontribusi tugas masing-masing.
- 4) Penetapan rentangan kontrol, contohnya kepala tenaga administrasi sekolah memiliki empat bagian bawah bidang dan seorang kepala bidang membawahi beberapa kepala seksi

Struktur organisasi disusun untuk memperlihatkan pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab anggota organisasi. Dalam penugasannya harus jelas siapa yang melaksanakan tugas nya, siapa yang memutuskan, siapa yang menerima dan siapa yang menjawab. Adapun contoh sebuah struktur dalam sekolah digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Struktur Sekolah

5. Pelayanan administrasi urusan keuangan

Dalam pelayanan urusan keuangan memerlukan beberapa kelengkapan administrasi seperti buku kas, buku pos, jurnal, lembar cek penerimaan, bukti pengeluaran, laporan keuangan dan

pembayaran gaji/honor/tunjangan.

Pelayanan administrasi urusan keuangan ialah menerima dan menggunakan uang, penyusunan rencana kerja tahunan, atau rencana kerja anggaran, rencana anggaran pendapatan, belanja sekolah penggajian, kenaikan gaji berkala, tunjangan dan laporan keuangan lainnya.

Pelayanan administrasi urusan data dan informasi

Pelayanan administrasi urusan data dan informasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah sekolah mencakup data internal atau data eksternal. Data internal seperti data pendidik, peserta didik, tenaga kependidikan, data sarana prasarana dan data keuangan. Sedangkan data eksternal data yang menggambarkan situasi di luar sekolah seperti data calon peserta didik.

d. Pelayanan administrasi kurikulum

Kurikulum merupakan tombak utama dalam pendidikan yang digunakan sebagai acuan pembelajaran, maka dari itu seluruh elemen disekolah harus mengetahui dan mampu melaksanakannya. Administrasi kurikulum merupakan seluruh proses kegiatan yang telah direncanakan secara matang dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dalam pembinaan peserta didik di sekolah secara berkelanjutan terhadap situasi proses belajar mengajar secara efektif dan efisien demi meningkatkan mutu pendidikan dan membantu menumbuh kembangkan potensi peserta didik. Administrasi kurikulum terdiri dari pencatatan, pembukuan dan pendataan jumlah



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

pelajaran yang diajarkan, manajemen waktu belajar, pengelolaan jadwal guru beserta jumlah jam guru, pembagian jumlah kelas, buku yang dibutuhkan, program semester, program tahunan, kalender pendidikan serta pengelolaan dan pelaporan penelitian pendidikan.

Pelayanan administrasi sarana dan prasarana

Administrasi sarana dan prasarana adalah proses pengelolaan infrastruktur yang ada disekolah sebagai penunjang pelaksanaan pendidikan di sekolah. Adapun hal yang berkaitan dengan administrasi sarana dan prasarana meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan, inventarisasi, pemeliharaan, penghapusan dan oengawasan sarana dan prasarana.

f. Pelayanan administrasi hubungan sekolah dan masyarakat

Sebuah lembaga pendidikan sangat membutuhkan *branding* yang baik untuk dapat dikenal oleh masyarakat. Hal ini dilakukan oleh Humas sekolah supaya bisa dikelola dengan baik. Dalam pelaksanaan administrasinya meliputi membuat surat perjanjian kerja sama/MoU, membuat pengumuman, dan lainnya.

Pelayanan administrasi layanan khusus

Lembaga pendidikan memiliki beberapa pekerja yang mengisi posisi non strategis. Tugas mereka bersifat membantu melaksanakan hal-hal diluar kegiatan utama institusi yaitu tenaga kependidikan dibagian penjaga sekolah, *driver*, tukang kebunm satpam, dan operator dapodik.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Pelayanan administrasi urusan surat-menyurat dan arsip

Pelayanan administrasi urusan surat-menyurat yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah sekolah meliputi surat keputusan, surat keterangan, surat pindah, surat izin, surat penugasan, surat penomoran dan kode surat. Adapun contoh yang dilakukan oleh kepala tenaga administrasi sekolah dalam urusan surat-menyurat atau pengarsipan meliputi menerima surat masuk, mengirim surat keluar, pencatatan surat masuk atau keluar, surat keputusan dokumentasi dan pengarsipan.¹⁶

Menurut Adit Rudi ciri-ciri umum kegiatan tenaga administrasi sekolah sekolah yaitu:

- 1) Bersifat melayani siswa guru kepala sekolah atau tenaga kependidikan lainnya yang memerlukan jasa tenaga administrasi sekolah
- Membantu meringankan beban sekolah untuk tugas yang lebih banyak
- Memerlukan pekerjaan tangan atau keterampilan
- Tingkatan pekerjaan yang ditentukan dari pihak luar dan tugas utama dari suatu organisasi di sekolah
- Memberi keuntungan secara tidak langsung untuk sekolah contohnya dengan memberikan sebuah informasi dan data yang lengkap dan mengkomunikasikan keluar untuk mendapatkan sumbangan dari luar sekolah seperti mendapatkan dana untuk sekolah.¹⁷

Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan* (Makassar: Aksara Timur, 2015), Hlm. 16-21.
Kompri, *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah* (Jakarta: Kencana, 2017), Hlm. 167.





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

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

C. Konsep Tenaga Administrasi Sekolah

1. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah

Tenaga administrasi sekolah dapat diartikan menjadi tata dan usaha. Tata memiliki arti suatu aturan yang harus ditaati dan usaha adalah suatu upaya yang menggunakan tenaga serta pemikiran untuk tercapainya maksud.¹⁸

Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga pendidikan yang memiliki tugas untuk memberikan dukungan layanan administrasi agar terlaksananya proses pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi sekolah merupakan *non teaching* staff yang bertugas di sekolah atau sering disebut dengan tenaga administrasi sekolah.

Jadi pengertian tenaga administrasi sekolah ialah suatu aturan yang ada dalam sebuah proses penyelenggaraan kinerja. Tenaga administrasi sekolah dalam arti sempit memiliki beberapa rangkaian dalam kerjanya yaitu pencatatan, penyusunan, pengolahan, penyimpanan, mengadakan dan mengirim.

Dalam lembaga pendidikan tidak hanya ada proses belajar mengajar, akan tetapi pelayanan pada pendidikan juga tidak kalah penting untuk diperhatikan guna tercapainya tujuan pendidikan tersebut. Karena Pendidikan merupakan sektor yang bergerak dalam bidang pemberian jasa.

Kegiatan tenaga administrasi sekolah sekolah yang dikelola oleh sekelompok tenaga kependidikan di sekolah. Dalam Undang-undang nomor

¹⁸ Hermansyah & Desi Eka Citra Dewi, "Peran Tenaga administrasi sekolah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik," *Innovative Journal Social Science Research* 4, no. 1 (2024), Hlm. 3.



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

20 Tahun 2003, yang menjelaskan tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 39 ayat 1 dan 2 menerangkan “Tenaga Kependidikan memiliki tugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan yang ada dalam satuan pendidikan.” Dalam penjelasannya dinyatakan bahwa tenaga kependidikan meliputi; (1) Pengelola Satuan Pendidikan, (2) Pemilik, (3) Pamong Belajar, (4) Pengawas, (5) Peneliti, (6) Pengembang, (7) Pestakawan, (8) Laboran, dan (9) Teknisi Sumber Belajar.

Tenaga tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang memiliki tugas dalam layanan administrasi di sekolah. Sedangkan tenaga administrasi sekolah ialah tenaga kependidikan yang pekerjaannya diluar mengajar dan mengelola serta mempersiapkan kegiatan sekolah dengan baik secara teknis atau manajerial.

Tenaga administrasi sekolah merupakan kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola, merencanakan, pengumpulan, penyimpanan data dan dokumen, surat menyurat serta pengambilan keputusan laporan mengenai kegiatan disekolah.¹⁹

Menurut Suharsimi Arikunto dan Yuliana berpendapat bahwa administrasi tenaga administrasi sekolah adalah rangkaian proses kegiatan sekolah dalam mengelola, mencatat, menghimpun, mengadakan, mengirim, dan menyimpan informasi sehingga dapat dijadikan sebagai bahan oleh anggota.

Herlina, *Loc., Cit.* Hlm. 25



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Sedangkan Menurut Daryanto administrasi pendidikan ialah kegiatan mengkoordinasi tindakan manusia dalam pendidikan agar sumber daya dapat dikelola dengan baik untuk tujuan pendidikan yang produktif.

Tenaga administrasi disekolah sering disebut sebagai tata usaha. Dalam hal ini mereka bertugas untuk membantu berjalannya proses pendidikan disekolah sebagai tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan ialah profesional. Profesi berasal dari kata bahasa inggris “*to profess*” yang memiliki arti pernyataan seseorang yang akan melaksanakan pekerjaan yang telah dipilihnya.²⁰

Kualifikasi tenaga administrasi sekolah menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 ada beberapa kualifikasi, terutama pada kualifikasi tenaga administrasi sekolah SMP/Mts/SMPLB sebagai berikut:

- a. Pendidikan nya minimal lulusan D3 atau sederajat
- b. Pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi minimal empat tahun
- c. Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah dari Lembaga Pendidikan yang di tetapkan oleh pemerintah.²¹

Jadi dapat disimpulkan bahwa tenaga tenaga administrasi sekolah ialah tenaga administrasi pendidikan yang ditugaskan untuk mengelola, mengirim, menghimpun, mencatat, mengadakan, menyimpan, menyusun data dan informasi untuk mencapai tujuan pendidikan yang produktif.

²⁰ Mintarsih Danuni Harja, *Profesi Tenaga Kependidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2014), Hal. 86.

²¹ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional, “Kualifikasi Tenaga Administrasi Sekolah” No 28 (2008)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 kinerjanya pegawai tenaga administrasi sekolah bertugas membantu kepala sekolah dalam memberikan pelayanan administrasi sekolah serta menyiapkan data dan informasi sekolah.

Tugas dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah

Dalam sebuah organisasi sekolah dalam menjalankan kegiatan tidak akan terlepas dari administrasi sehingga memerlukan adanya ketatausahaan. Pegawai tenaga administrasi sekolah memiliki tugas untuk bertanggung jawab untuk mengatur kegiatan-kegiatan dan pelayanan administrasi pendidikan di sekolah.²² Dalam bidangnya ketatausahaan memiliki tugas mengolah, menyimpan data, menghimpun, dan mengarsipkan dokumen data yang diperlukan oleh lembaga sekolah.

Tugas dari tenaga administrasi sekolah tidak hanya dalam menulis surat menyurat akan tetapi memiliki cakupan yang luas seperti, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana. Akan tetapi dalam sekolah kinerja yang sering difungsikan dengan lebih kepada tenaga administrasi sekolah adalah dalam bagian surat menyurat. Sedangkan dalam hal lain tenaga administrasi sekolah mendapat bantuan dari biro bagian bawahan untuk mengatur komponen kinerja yang harus dilakukan. Seperti adanya bagian sarana prasarana, humas, dan tenaga kependidikan lainnya.

Tugas-tugas yang cukup kompleks tersebut mendeskripsikan bahwa posisi tenaga administrasi sekolah sekolah sangat penting, terutama dalam hal-hal yang tidak sesuai dikerjakan oleh guru ataupun pimpinan sekolah. Kinerja tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu faktor yang

²² Mohamad Mustari, *Manajemen Pendidikan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), Hlm. 220



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

mampu mempengaruhi mutu sebuah sekolah. Tenaga administrasi sekolah sekolah salah satu tombak pelayanan jasa pendidikan dalam suatu lembaga, yaitu sebagai badan adminitrasi sekolah yang secara langsung menangani masalah internal maupun eksternal sekolah yang memiliki tugas dan fungsi melayani untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi.

Tenaga administrasi sekolah melayani suatu pekerjaan dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Dengan adanya keterangan itu dapat memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan dengan baik.²³

Fungsi dalam sebuah organisasi dibebankan kepada seseorang yang bertugas untuk melakukan tugas tersebut. Menurut Depdiknas tahun 2001 mengatakan bahwa fungsi tenaga administrasi sekolah ialah Kepala tenaga administrasi sekolah membantu kepala sekolah dalam kegiatan administrasi sekolah yang berkaitan dengan pembelajaran seperti surat menyurat.

Kegiatan surat menyurat dalam sebuah organisasi memiliki peran penting untuk membantu alur komunikasi antar bagian dengan baik. Dalam pendidikan fungsi surat menyurat memiliki kedudukan yang tinggi dikarenakan menjadi alat dalam pelayanan kepada instansi lain. Dalam memberikan pelayanan dalam lingkup pendidikan harus memiliki responitas yang cepat untuk memproses dan menangani surat masuk atau keluar dengan baik sesuai prosedurnya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa surat sebagai alat atau media perantara dalam berkomunikasi dalam bentuk tertulis dari pihak satu ke

Hermansyah, *Op.,. Cit.* Hlm. 5.

pihak lainnya. Informasi yang di kelola oleh tenaga administrasi sekolah penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Semakin lengkap dan akuratnya sebuah informasi maka pemberian layanan akan semakin mudah dan pengambilan keputusannya secara tepat.

2. Ruang Lingkup Manajemen Tenaga Administrasi sekolah

Manajemen tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu indikator untuk mengetahui sejauh mana kualitas pengelolaan tenaga administrasi sekolah sekolah. Dengan adanya manajemen dapat membuat pekerjaan lebih terarah dan terstruktur sehingga tujuan dari tenaga administrasi sekolah dapat tercapai secara efektif. Manajemen tenaga administrasi sekolah terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian yang diuraikan sebagai berikut:

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan landasan tahap awal dalam melakukan aktivitas administrasi. Dalam tahap ini, organisasi tersebut merumuskan segala sesuatu tentang operasi yang akan dilakukannya, di antaranya nama operasi, jenis operasi, tujuan operasi, metode operasi, dan langkah-langkah yang akan digunakan. Perencanaan sekolah harus disesuaikan dengan kebutuhan dan mampu dipertanggungjawabkan dari langkah-langkah yang akan dilakukan dengan melibatkan sumber daya yang berkepentingan dalam membuat keputusan.

Dalam tenaga administrasi sekolah perencanaan dapat diartikan sebuah proses penyusunan dan penetapan metode apa yang akan digunakan untuk tercapainya tujuan pendidikan. Perencanaan menjadi



bagian yang penting jika terjadi kegagalan dalam perencanaan maka pelaksanaan yang lainnya menjadi tidak sesuai dengan yang ditetapkan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merencanakan teknis pelaksanaan operasi yang akan dilakukan, pembiayaan, sumber daya yang dibutuhkan, penjadwalan dan pembagian tugas. Jadi pengorganisasian merupakan keseluruhan proses dalam pembagian kelompok, tugas-tugas, serta wewenang yang harus dilakukan setiap individu sehingga dapat digerakkan dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan dilakukan setelah perencanaan dan pengorganisasian dilakukan. Pelaksanaan merupakan sebuah langkah yang akan dilakukan dari seluruh anggota organisasi agar bergerak sesuai dengan perencanaan yang telah disusun. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan merupakan suatu kegiatan pengaplikasian hal yang sudah direncanakan dengan arahan pemimpin dan dilakukan sesuai dengan prosedurnya guna mencapai sebuah tujuan dari sekolah/madrasah tersebut.

d. Pengendalian

Pengendalian atau pengawasan menjadi bagian paling akhir guna untuk mengetahui sampai mana kinerja yang dilakukan dan melihat apakah terjadi penyimpangan dalam pelaksanaannya. Jika terjadinya penyimpangan maka dibutuhkan perubahan dengan menyusun rencana



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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

baru berdasarkan hasil dari pengawasan tersebut. Guna adanya pengawasan adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas dan kemajuan layanan administrasi yang diberikan oleh sekolah apakah sesuai dengan mutu pelayanan dan tujuan atau tidak.²⁴

Sementara itu, Dr. Hadari Nawawi menyatakan, bahwa secara umum ruang lingkup administrasi berlaku juga di dalam administrasi pendidikan.

Ruang lingkup tersebut meliputi bidang-bidang kegiatan sebagai berikut:

a. Manajemen administrative (*administrative management*)

Bidang kegiatan ini disebut juga “*management of administrative function*” yakni kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan agar semua orang dalam organisasi atau kelompok kerjasama mengarahkan hal-hal yang tepat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

b. Manajemen operatif (*operative management*)

Bidang kegiatan ini disebut juga “*management of operative function*” yakni kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan dan membina agar dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi beban tugas masing-masing setiap orang melaksanakan dengan tepat dan benar.²⁵

4. Bidang-Bidang yang Diampu Tenaga Administrasi Sekolah

Bidang-bidang yang tercakup dalam bidang administrasi pendidikan adalah sangat banyak dan luas. Tetapi yang sangat penting dan perlu diketahui oleh para kepala sekolah dan guru-guru pada umumnya ialah sebagai berikut:

Joko Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah* (Nusa Tenggara Barat: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Pelatihan Indonesia, 2022), Hlm. 10-12.
 Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2001, hal 24-28.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a. Bidang tenaga administrasi sekolah sekolah, ini meliputi:

- 1) Organisasi dan struktur pegawai tenaga administrasi sekolah.
- 2) Anggaran belanja keuangan sekolah.
- 3) Masalah kepegawaian dan personalia sekolah.
- 4) Keuangan dan pembukuannya.
- 5) Korespondensi atau surat menyurat.
- 6) Masalah pengangkatan, pemindahan, penempatan, laporan, pengisian buku induk, raport, dan sebagainya.

Bidang personalia murid, yang meliputi antara lain:

- 1) Organisasi murid.
- 2) Masalah kesehatan murid.
- 3) Masalah kesejahteraan murid.
- 4) Evaluasi kemajuan murid.
- 5) Bimbingan dan penyuluhan bagi muurid.

Bidang personalia guru, meliputi antara lain:

- 1) Pengangkatan dan penempatan tenaga guru.
- 2) Organisasi personel guru.
- 3) Masalah kepegawaian.
- 4) Masalah konditidan evaluasi kemajuan guru.
- 5) Refreshing dan up-grading guru-guru.

Bidang pengawasan (supervisi), yang meliputi antara lain:

- 1) Usaha membangkitkan semangat guru-guru dan pegawai tenaga administrasi sekolah dalam menjalankan tugasnya masing-masing sebaik-baiknya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 2) Mengusahakan dan mengembangkan kerjasama yang baik antar guru, murid dan pegawai tenaga administrasi sekolah sekolah.
- 3) Mengusahakan dan membuat pedoman cara-cara menilai hasil-hasil pendidikan dan pengajaran.
- 4) Usaha mempertinggi mutu dan pengalaman guru-guru pada umumnya.

Bidang pelaksanaan dan pembinaan kurikulum:

- 1) Berpedoman dan mengetrapkan apa yang tercantum dalam kurikulum sekolah yang bersangkutan, dalam usaha mencapai dasar-dasar dan tujuan pendidikan dan pengajaran.
- 2) Melaksanakan organisasi kurikulum beserta metode-metodenya, disesuaikan dengan pembaharuan pendidikan dan lingkungan masyarakat.

5. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

Kompetensi tenaga administrasi sekolah adalah sebuah kemampuan yang diperoleh tenaga administrasi melalui pendidikan atau latihan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan, pelayanan, surat-menyurat dan pengadaan untuk menunjang proses pendidikan.²⁶

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 24 tahun 2008 tentang kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial,

²⁶ Jejen Musfah, *Peningkatan Kompetensi Guru* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), Hlm. 27.

kompetensi teknis dan kompetensi manajerial. Adapun penjelasan dari kompetensi-kompetensi tersebut memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

a) Kompetensi Kepribadian

Kompetensi kepribadian tenaga administrasi sekolah yaitu:

1) Memiliki integritas dan akhlak mulia

Tenaga administrasi dalam menjalankan tugasnya harus berperilaku sesuai dengan kode etik, bertindak konsisten dengan nilai keyakinan, jujur dan memiliki komitmen yang baik.

2) Memiliki etos kerja

Tenaga administrasi sekolah dalam menjalankan tugasnya harus sesuai dengan prosedur kinerja, mengupayakan hasil kerjanya yang bermutu, bekerja secara tepat, fokus pada tugas dan meningkatkan kompetensi serta melakukan evaluasi.

3) Mengendalikan diri

Tenaga administrasi sekolah dalam melakukan sesuatu harus mampu mengendalikan emosi dan harus bersikap tenang dalam berpikir atau melakukan sesuatu.

4) Memiliki rasa percaya diri

Tenaga administrasi harus percaya diri, mampu belajar dari kesalahan, dan bertanggung jawab.

5) Memiliki fleksibilitas

Tenaga administrasi sekolah harus memiliki sikap keterbukaan, menghargai pendapat orang lain serta mampu menyesuaikan diri



dengan yang lain.

6) Memiliki ketelitian dan kedisiplinan

Tenaga administrasi harus menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur, menaati aturan dan mampu mengatur waktu dalam mengerjakan tugasnya.

7) Memiliki kreativitas, motivasi dan bertanggung jawab

Tenaga administrasi harus memiliki banyak ide atau gagasan baru dan mampu memanfaatkan peluang yang ada untuk mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta melaksanakan tugas sesuai aturan dan berani mengambil resiko dan tidak melimpahkan kesalahan kepada orang lain.

b. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial adalah suatu kemampuan yang diperlukan oleh tenaga administrasi agar dapat bersosialisasi dengan orang lain. Dalam kompetensi ini meliputi keterampilan dalam interaksi sosial dan menjalin kerjasama dengan orang lain.

Kompetensi sosial merupakan kompetensi yang berhubungan dengan lingkungan di mana tenaga administrasi bekerja, seperti berkomunikasi, bekerja sama, menghargai perbedaan pendapat, bertanggung jawab, dan dapat memberikan manfaat kepada orang lain. Kompetensi sosial yang harus dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah seperti bekerja sama dengan tim, memiliki kesadaran berorganisasi dan berkomunikasi yang baik dalam membangun hubungan kerja.



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



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

c. Kompetensi Teknis

Kompetensi teknis merupakan tindakan mendorong pegawai untuk mengeluarkan skill keterampilan dalam melaksanakan tugas ketatausahaannya. Oleh karena itu untuk meningkatkan kompetensi pegawai tenaga administrasi sekolah harus melalui faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Berikut ini adalah indikator kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah yaitu:

- 1) Melaksanakan administrasi kepegawaian
- 2) Melaksanakan administrasi keuangan
- 3) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
- 4) Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat
- 5) Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
- 6) Melaksanakan administrasi kesiswaan
- 7) Melaksanakan administrasi kurikulum
- 8) Melaksanakan administrasi layanan khusus
- 9) Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi

d. Kompetensi Manajerial

Adapun kompetensi manajerial tenaga administrasi sekolah adalah sebagai berikut:

- 1) Mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan
- 2) Menyusun program dan laporan kerja
- 3) Mengorganisasikan staf



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 4) Mengembangkan staf
- 5) Mengambil keputusan
- 6) Menciptakan iklim kerja yang kondusif
- 7) Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya
- 8) Mengelola konflik
- 9) Menyusun laporan.²⁷

Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah lebih spesifik dijelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1
Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

Dimensi Kompetensi	Kompetensi	Sub-Kompetensi
1. Kompetensi Kepribadian	1.1 Memiliki integritas dan akhlak mulia	1.1.1 Berperilaku sesuai dengankode etik
		1.1.2 Bertindak konsisten dengannilai dan keyakinannya
		1.1.3 Berperilaku jujur
		1.1.4 Menunjukkan komitmenterhadap tugas
	1.2 Memiliki etos kerja	1.2.1 Mengikuti prosedur kerja
		1.2.2 Mengupayakan hasil kerjayang bermutu
		1.2.3 Bertindak secara tepat
		1.2.4 Fokus pada tugas yangdiberikan
		1.2.5 Meningkatkan kinerja
		1.2.6 Melakukan evaluasi diri
	1.3 Mengendalikan diri	1.3.1 Mengendalikan emosi
		1.3.2 Bersikap tenang
		1.3.3 Mengendalikan stres
1.3.4 Berpikir positif		
1.4 Memiliki rasapercaya	1.4.1 Memahami diri sendiri	
	1.4.2 Mempercayai	

Ibid, Hlm. 29.

	diri	kemampuansendiri
		1.4.3 Bertanggung jawab
		1.4.4 Belajar dari kesalahan
1.5	Memiliki fleksibilitas	1.5.1 Mengupayakan keterbukaan
		1.5.2 Menghargai pendapat oranglain
		1.5.3 Menerima diri sendiri danorang lain
		1.5.4 Menyesuaikan diri sendiridengan orang lain
1.6	Memiliki ketelitian	1.6.1 Melaksanakan kaidah-kaidahyang terkait dengan tugasnya
		1.6.2 Memperhatikan kejelasantugas
		1.6.3 Menyelesaikan tugas sesuaipedoman kerja
1.7	Memiliki kedisiplinan	1.7.1 Mengatur waktu
		1.7.2 Menaati aturan yang berlaku
		1.7.3 Menaati azas yang berlaku
1.8	Memiliki kreativitas dan inovasi	1.8.1 Berpikir alternatif
		1.8.2 Kaya ide/gagasan baru
		1.8.3 Memanfaatkan peluang
		1.8.4 Mengikuti perkembanganIpteks
		1.8.5 Melakukan perubahan
1.9	Memiliki tanggung jawab	1.9.1 Melaksanakan tugas sesuaiaturan
		1.9.2 Berani mengambil resiko
		1.9.3 Tidak melimpahkan kesalahankepada pihak lain
2.1	Bekerja sama dalam tim	2.1.1. Berpartisipasi dalam kelompok
		2.1.2. Menghargai pendapat orang lain
2.2	Memberikan layanan prima	2.1.3. Membangun semangat dan kelangsungan hidup tim
		2.2.1 Memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan
		2.2.2 Menerapkan layanan sesuaidengan prosedur operasi standar
		2.2.3 Berempati kepada pelanggan
		2.2.4 Berpenampilan prima
		2.2.5 Menepati janji
		2.2.6 Bersikap ramah dan sopan
		2.2.7 Mudah dihubungi
		2.2.8 Komunikatif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



2.3 Memiliki kesadaran berorganisasi	2.3.1. Memahami struktur organisasi sekolah/madrasah
	2.3.2. Mewujudkan iklim dan budaya organisasi yang kondusif
	2.3.3. Menghargai dan menerima perbedaan antar anggota
	2.3.4. Memiliki tanggungjawab mencapai tujuan organisasi
	2.3.5. Mengaktifkan diri dalam organisasi profesi tenaga administrasi sekolah
2.4 Berkomunikasi efektif	2.4.1 Menjadi pendengar yang baik
	2.4.2 Memahami pesan orang lain
	2.4.3 Menyampaikan pesan dengan jelas
	2.4.4 Memahami bahasa verbal dan nonverbal
2.5 Membangun hubungan kerja	2.5.1. Melakukan hubungan kerja yang harmonis
	2.5.2. Memosisikan diri sesuai dengan peranannya
	2.5.3. Memelihara hubungan internal dan eksternal
3.1 Melaksanakan administrasi kepegawaian	3.1.1. Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian
	3.1.2. Membantu melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
	3.1.3. Membantu merencanakan kebutuhan pegawai
	3.1.4. Menilai kinerja staf
3.2 Melaksanakan administrasi keuangan	3.2.1. Memahami peraturan keuangan yang berlaku
	3.2.2. Membantu menyusun Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah/Madrasah (RAPBS/M)
	3.2.3. Membantu menyusun laporan pertanggung jawaban keuangan sekolah/madrasah
3.3 Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana	3.3.1 Memahami peraturan administrasi sarana dan prasarana
	3.3.2 Membantu menyusun rencana kebutuhan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Kompetensi Teknis

	3.3.3	Membantu menyusun rencana pemanfaatan sarana operasional sekolah/madrasah
	3.3.4	Membantu menyusun rencana perawatan
3.4 Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat	3.4.1	Membantu kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah
	3.4.2	Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (<i>stakeholders</i>)
	3.4.3	Membantu membina kerja sama dengan pemerintah dan lembaga masyarakat
	3.4.4	Membantu mempromosikan sekolah/madrasah dan mengkoordinasikan penelusuran tamatan
	3.4.5	Melayani tamu sekolah/madrasah
3.5 Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan	3.5.1	Memahami peraturan kesekretariatan
	3.5.2	Membantu melaksanakan program kesekretariatan
	3.5.3	Membantu mengkoordinasikan program Kebersihan, Kesehatan, Keindahan, Ketertiban, Keamanan, Kekeluargaan, dan Kerindangan (7K)
	3.5.4	Menyusun laporan
3.6 Melaksanakan administrasi kesiswaan	3.6.1	Membantu penerimaan siswabarur
	3.6.2	Membantu orientasi siswabarur
	3.6.3	Membantu menyusun program pengembangan diri siswa
	3.6.4	Membantu menyiapkan laporan kemajuan belajarsiswa
3.7 Melaksanakan administrasi kurikulum	3.7.1	Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan Standar Isi
	3.7.2	Membantu menyiapkan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

4. Kompetensi Manajerial

		administrasi pelaksanaan Standar Proses
		3.7.3 Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan Standar Kompetensi Lulusan
		3.7.4 Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan Standar Penilaian Pendidikan
	3.8 Melaksanakan administrasi layanan khusus	3.8.1 Mengkoordinasikan petugas layanan khusus: penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun tenaga kebersihan, pengemudi, dan pesuruh
		3.8.2 Membantu mengkoordinasikan program layanan khusus antara lain Usaha Kesehatan Sekolah (UKS), layanan konseling, laboratorium/bengkel, dan perpustakaan
	3.9 Menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)	3.9.1 Memanfaatkan TIK untuk kelancaran pelaksanaan administrasi sekolah/madrasah
		3.9.2 Menggunakan TIK untuk mendokumentasikan administrasi sekolah/madrasah
	4.1 Mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan	4.1.1 Membantu merencanakan pendidikan berdasarkan Standar Nasional Pendidikan
		4.1.2 Membantu mengkoordinasikan pelaksanaan Standar Nasional Pendidikan
		4.1.3 Membantu mendokumentasikan hasil pemantauan pelaksanaan Standar Nasional Pendidikan
	4.2 Menyusun program dan laporan kerja	4.2.1 Menentukan prioritas
		4.2.2 Melakukan penugasan
		4.2.3 Merumuskan tujuan
		4.2.4 Menetapkan sumber daya
		4.2.5 Menentukan strategi

	penyelesaian pekerjaan
	4.2.6 Menyusun laporan kerja
4.3 Mengorganisasi-kan staf	4.3.1 Menyusun uraian tugas tenaga kependidikan
	4.3.2 Memberikan pemahamantupoksi
	4.3.3 Menyesuaikan rencana kerjadengan kemampuan organisasi
	4.3.4 Menggunakan pendekatanpersuasif untuk mengkoordinasikan staf
	4.3.5 Berinisiatif dalam pertemuan
	4.3.6 Meningkatkan keefektifankerja
	4.3.7 Mengakomodasi ide-ide staf
	4.3.8 Menjabarkan kebijakanorganisasi
4.4 Mengembangkan staf	4.4.1 Memberi arahan kerja
	4.4.2 Memotivasi staf
	4.4.3 Memberdayakan staf
4.5 Mengambil keputusan	4.5.1 Mengidentifikasi masalah
	4.5.2 Merumuskan masalah
	4.5.3 Menentukan tindakan yangtepat
	4.5.4 Memperhitungkan resiko
	4.5.5 Mengambil keputusan partisipatif
4.6 Menciptakan iklim kerja kondusif	4.6.1 Menciptakan hubungan kerjaharmonis
	4.6.2 Melakukan komunikasi interaktif
	4.6.3 Menghargai pendapat rekankerja
4.7 Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya	4.7.1 Memberdayakan aset organisasi berupa sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dana, dan sumber daya alam
	4.7.2 Mengadministrasikan aset organisasi berupa sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dana, dan sumber daya alam
4.8 Membina staf	4.8.1 Memantau pekerjaan staf

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

	4.8.2	Menilai proses dan hasil kerja
	4.8.3	Memberikan umpan balik
	4.8.4	Melaporkan hasil pembinaan
4.9	4.9.1	Mengidentifikasi sumberkonflik
	4.9.2	Mengidentifikasi alternatif penyelesaian
	4.9.3	Menggali pendapat-pendapat
	4.9.4	Memilih alternatif terbaik
4.10	4.10.1	Mengkoordinasikan penyusunan laporan
	4.10.2	Mengendalikan penyusunan laporan
	4.9.1	Mengidentifikasi sumberkonflik
	4.9.2	Mengidentifikasi alternatif penyelesaian

Sumber : UU No. 24 Tahun 2008

D. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan adalah adalah penelitian yang digunakan sebagai perbandingan untuk menghindari manipulasi terhadap karya ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang penulis lakukan benar- benar belum diteliti oleh orang lain. Berikut ini akan dipaparkan sebagian peneliti terdahulu yang ada kaitannya dengan maksud menghindari manipulasi.

1. Yunita, mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, pada tahun 2020 meneliti dengan judul Implementasi Tugas Tata Usaha Dalam Memberikan Pelayanan Di Ma Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan.

Adapun persamaan dalam penelitian ini tentang implementasi tugas atau kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan. Sedangkan perbedaannya penelitian Yunita lebih memfokuskan mengenai tugas tata usaha, dan peneliti tidak hanya membahas tugas atau kinerja tenaga



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

administrasi saja. Akan tetapi juga membahas bagaimana layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah kepada *stakeholder* yang membutuhkan pelayanan.

Rofiatul Hasanah, dkk, mahasiswa Universitas Islam Zainul Hasan Genggong pada tahun 2024 meneliti dengan judul Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Administrasi Di Madrasah Tsnawiyah Sunan Kalijaga Tiris

Dalam penelitian ini, peneliti menekankan kepada implementasi layanan tenaga administrasi sekolah. Bagaimana peran tenaga administrasi dalam melayani *stakeholder*. Sedangkan pada penelitian Rofiatul Hasanah lebih memfokuskan bagaimana cara meningkatkan kualitas pengelolaan layanan.

3. Febriani Woza Budianti, mahasiswi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2023 meneliti dengan judul Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung.

Penelitian ini terdapat kesamaan pada pembahasan teori tentang layanan tenaga administrasi sekolah. Namun ada beberapa hal yang dapat membedakannya dalam penelitian relavan ini. Peneliti membahas implementasi layanan tenaga administrasi sekolah, sedangkan menurut penelitian Febriani Woza Budianti menjabarkan tentang pengaruh layanan tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik. Sehingga penelitian nya menjadi dua variable dengan menjelaskan beberapa



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

indikator yang harus ada dalam penelitian. Namun di dalam pembahasan penelitian peneliti sendiri dengan menggunakan satu variabel dengan indikator layanan.

Hanun Nada Dzakiyyah, mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada tahun 2024 dengan judul Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Di MA Al-Islam Joresan.

Dalam penelitian Hanun Nada Dzakiyyah memfokuskan kepada bagaimana manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi yang mencakup perencanaan, pelaksanaan serta hambatan yang dihadapi oleh tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan. Sedangkan pembahasan peneliti membahas implementasi layanan tenaga administrasi sekolah, dengan melihat bagaimana layanan yang tenaga administrasi sekolah berikan kepada *stakeholder* yang membutuhkan asanya. Terdapat pula hambatan yang dialami oleh tenaga administrasi sekolah dalam melayani seperti hal yang belum dipahami oleh tenaga administrasi hal ini di latarbelakangi karena adanya ketidaksinkron nya latar belakang pendidikan sehingga ada hal yang tidak diketahui harus belajar terlebih dahulu melihat pada internet.

5. Hermansyah dan Desy Eka Citra Dewi, mahasiswi UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu pada tahun 2024 dengan judul Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik.



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

© Dakti Iptek milik UIN Suska Riau
Stae Ismi University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dalam penelitian Hermansyah dan Desy menjelaskan layanan administrasi terutama pada layanan administrasi sarana dan prasarana, layanan administrasi kesiswaan, serta administrasi kurikulum. Tata usaha juga harus memahami bagaimana pengelolaan arsip mulai dari penyimpanan, penyusunan dan pemusnahan arsip. Sedangkan yang peneliti jabarkan dalam hasil penelitian adalah bagaimana implementasi layanan tenaga administrasi sekolah yang sesuai dengan unsur layanan dan melihat apa saha hambatan yang tenaga administrasi hadapi.

6. Heridianto dan Luluk Mukarromah, mahasiswa STAI Al-Utsmani Bondowoso pada tahun 2024 dengan judul Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi DI SMAI Pujer Bondowoso.

Dalam penelitian Heridianto dan Luluk Mukarromah mereka menjelaskan bagaimana manajemen tata usaha dalam meningkatkan pengelolaan surat dan arsip. Sedangkan yang peneliti jabarkan dalam penelitian ini ialah bagaimana implementasi layanan tenaga administrasi sekolah dengan acuan unsur layanan, sehingga dapat merangkum semua apa saja tugas dan fungsi dari tenaga administrasi sekolah. Dalam hal ini persamaannya ialah dalam konteks pelayanan administrasi.

E. Kerangka Berpikir

Berdasarkan fokus dan tujuan penelitian, peneliti menggambarkan melalui kerangka berfikir sebagai pijakan alur pikir dalam melakukan penelitian yang disajikan dalam skema berikut ini:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

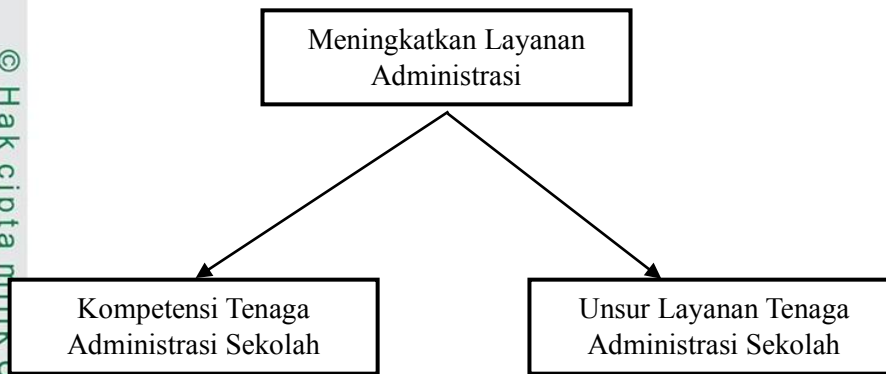


Table 2.2
Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir menurut Uma mendefinisikan bahwa kerangka berfikir sebagai konseptual bagaimana sebuah teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah ditentukan sebagai masalah penting.²⁸ Dalam kerangka berfikir ini dijelaskan bahwa peneliti akan membahas tentang implementasi layanan tenaga administrasi sekolah. Layanan merupakan suatu kegiatan membantu, mengurus serta memberikan keperluan yang dibutuhkan oleh *stakeholder*. Dalam mengimplementasikan layanan tenaga administrasi sekolah harus memiliki kompetensi yang dibutuhkan oleh tenaga administrasi sekolah.

Kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, kompetensi manajerial yang keseluruhannya jika dimiliki oleh pegawai tenaga administrasi sekolah maka diharapkan mampu memberikan layanan administrasi disekolah dengan baik.²⁹ Layanan administrasi sekolah didasari

²⁸ Elfrianto & Gusman Lesmana, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Medan: Umsu Press, 2022), Hlm. 44.

²⁹ Suci Rahmawati, "Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pendidikan," *Pendidikan Dan Pengajaran* 2, no. 2 (2021), Hlm. 94-95.



oleh beberapa unsur layanan seperti *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Jika diintegrasikan kompetensi tenaga administrasi sekolah dan unsur layanan maka akan terciptanya layanan administrasi yang baik di sekolah.

Proposisi

Berikut ini adalah proposisi pada penelitian ini, dimulai dari implementasi layanan tenaga administrasi di SMP IT Nurussalam Pekanbaru. Penulis mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian, kemudian penulis analisis data tersebut untuk menghasilkan temuan-temuan penelitian berdasarkan unsur layanan yang peneliti temukan:

1. Layanan

Adapun unsur dari layanan terdapat beberapa bagian, yaitu:

- a. *Tangibels, appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*
- b. *Reliability, ability to perform the promised service dependably and accurately.*
- c. *Responsiveness, willingness to help customers and provide prompt service.*
- d. *Assurance, knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*
- e. *Empathy, the firm provides care and individualized attention to its customers.*



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Faktor pendukung dan penghambat layanan tenaga administrasi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Faktor pendukung dalam implementasi layanan tenaga administrasi dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu:

1) Evaluasi terus menerus

Tujuan dari evaluasi adalah untuk memberikan pemahaman terhadap kebijakan, dampak suatu program, dan aktivitas.

2) Penggunaan Sarana dan prasarana

Penggunaan sarana dan prasarana ialah kegiatan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada dilembaga sekolah untuk mencapai tujuan.

3) Kurang telitinya tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas.

Ada bagian yang kurang dalam penulisan kata atau salah dalam pembuatan tanggal.

5) Intensitas tenaga kerja (pegawai) yang sesuai menimbulkan masalah kualitas seperti variabilitas yang dihasilkan.

6) Tenaga administrasi yang belum mengetahui semua tentang prosedur layanan administrasi

6) Tenaga administrasi yang belum bisa menguasai teknologi dengan benar

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 peneliti gunakan dalam melakukan penyelesaian penelitian adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan metode untuk menggambarkan hasil sebuah penelitian. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif memberikan sebuah hasil dengan penjelasan, deskripsi, dan validasi terhadap yang di teliti.³⁰ Data yang dikumpulkan berupa gambar dan kata sehingga tidak memerlukan angka yang spesifik. Penggalan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif berdasarkan apa yang di ucapkan, dirasakan, dan dilakukan oleh sumber data.

Penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan suatu proses penyelidikan, mirip pekerjaan detektif yang secara meyakinkan. Pendekatan penelitian adalah cara-cara terstruktur, terencana dan terprosedur untuk melakukan sebuah penelitian ilmiah dengan memadukan semua potensi dan sumber daya yang telah disiapkan.³¹ Pada Penelitian disertasi ini, pada prinsipnya merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan bentuk penelitian kualitatif, karena studi yang dikembangkan langsung turun ke lapangan, yaitu sekolah dasar Islam terpadu di Pekanbaru.

Hlm. 7. Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian* (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021),
Group, 2013), Hal. 84. Mukhtar, *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif* (Jakarta: Refrensia/GP Press



B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di SMP IT Nurussalam Pekanbaru. Pilihan lokasi ini didasari atas kesanggupan peneliti dalam memudahkan penelitian. Dengan penelitian yang berjudul Kinerja Pegawai Tenaga administrasi sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di SMP IT Nurussalam Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan pada awal 1 juni 2024.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai tenaga administrasi sekolah dalam melakukan kerjanya, sedangkan objek penelitian ini adalah layanan administrasi di SMP IT Nurussalam Pekanbaru.

D. Informan Penelitian

Dengan ini yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah pegawai tenaga administrasi sekolah yang melakukan layanan administrasi di sekolah dan yang menjadi informan tambahan adalah kepala sekolah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan dan mengetahui hal-hal yang lebih dalam dari responden. Hal ini dilakukan

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

agar peneliti mendapatkan informasi dan informan terwawancara. Alat pengumpulan data disebut pedoman wawancara dan sumber datanya adalah informan. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon.

Wawancara yang dimaksud di sini adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data.³² Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, tidak terstruktur maupun semi terstruktur”.

Wawancara terstruktur, yaitu apabila wawancara sudah mempersiapkan bahan wawancara terlebih dahulu.

- b. Wawancara tidak terstruktur, yaitu apabila prakarsa memilih topik bahasa diambil oleh orang yang diwawancarai.
- c. Wawancara semi terstruktur, yaitu bentuk wawancara yang sudah dipersiapkan, akan tetapi memberikan keleluasaan kepada responden untuk menerangkan agak panjang mungkin tidak langsung ke fokus bahasan/pertanyaan.

Pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara tidak hanya terbatas pada pokok masalah saja, tetapi juga ke hal-hal lain yang dianggap perlu dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.³³

Wawancara Semi terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui

51. Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomis Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), Hal. 233.

52. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), Hal. 233.



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

dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Wawancara ini bertujuan untuk menentukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancarai diminta pendapat serta ide-idenya. Dalam melakukan wawancara ini pendengar secara teliti dan mencatat apa yang akan dikemukakan setiap responden.³⁴

Metode wawancara untuk memperoleh informasi dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan secara lisan dan juga harus dijawab secara lisan.³⁵

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung di lapangan dan memahami kondisi permasalahan yang ada secara detail. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan oleh peneliti yang bersangkutan dengan perilaku manusia, proses kinerja, dan gejala-gejala.³⁶ Pada saat akan melakukan observasi, penelitian akan menyiapkan beberapa hal untuk memudahkan pelaksanaan observasi, antara lain sebagai berikut:

- a. Membuat pertanyaan dengan menyesuaikan gambaran informasi yang ingin didapatkan.
- b. Menentukan sasaran dan target observasi serta waktu untuk melaksanakan kegiatan observasi.
- c. Mencatat hasil observasi sesuai dengan apa yang dilihat, di dengar, atau dirasakan dengan menampilkan deskripsi fakta yang sesuai.

³⁴ Beni Ahmad Saebeni, *Metode Penelitian* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2008), Hal. 190.
³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2019).
³⁶ *Ibid*, Hlm. 239.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan yang sistematis dalam pengumpulan data dengan tujuan mendapatkan keterangan serta bukti dalam melakukan penelitian tersebut. Peneliti menggunakan teknik dokumentasi ini untuk memastikan bahwa data yang terkumpul valid. Dokumentasi ini hanya berfungsi sebagai alat tambahan untuk memperkaya data.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan sebuah teknik yang membahas tentang proses pengolahan data dan informasi yang telah didapatkan selama melakukan penelitian. Teknik menganalisis data jenis penelitian ini dilakukan saat pengumpulan data. Sebelum melakukan wawancara peneliti melakukan observasi dalam bentuk pengamatan terhadap analisis yang akan diwawancarai. Pada saat wawancara peneliti melanjutkan analisis dengan memberikan beberapa pertanyaan dan analisis jawaban yang diwawancarai.

Apabila terdapat beberapa pendapat dan menganalisis yang mungkin belum lengkap dalam memberikan data maka akan diberikan pertanyaan lanjutan sehingga terpenuhi analisis data yang dapat dipercaya. Kegiatan yang berkaitan dengan analisis data meliputi reduksi data (*data reduction*) penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Langkah-langkah analisis data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang didapatkan di lapangan cukup banyak, maka harus dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal



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

yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari temanya. Maka data yang direduksi memberikan gambaran yang jelas serta memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat didukung dengan perangkat elektronik dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.³⁷

Dalam penelitian ini mereduksi data akan difokuskan pada bagaimana cara kinerja tenaga administrasi sekolah untuk meningkarkan pelayanan di sekolah.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan kegiatan menyajikan data yang telah direduksi sebelumnya. Data pendekatan kualitatif dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori.³⁸

3. Verifikasi Data (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan ada perubahan bila tidak dapat menemukan bukti-bukti kuat yang mendukung. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan sudah mendukung bukti-bukti yang valid maka kesimpulan yang ditemukan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan baru dapat berupa deskripsi atau gambaran objek.³⁹

³⁷ *Ibid*, Hlm.440.

³⁸ *Ibid*, Hlm.442.

³⁹ *Ibid*, Hlm. 446.

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi layanan tenaga administrasi sekolah di SMP IT Nurussalam Pekanbaru dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi layanan tenaga administrasi sekolah di SMP IT Nurussalam Pekanbaru yaitu: tenaga administrasi telah melaksanakan lima unsur layanan, tenaga administrasi mampu menggunakan fasilitas yang ada untuk menunjang dalam melaksanakan tugasnya dan mampu evaluasi secara terus menerus untuk mengasah *skill*, telah memenuhi kebutuhan *stakeholder* secara akurat, sangat cepat respon dalam melayani kebutuhan yang diinginkan oleh *stakeholder*, memiliki jaminan dalam melakukan kerjanya yang harus selesai tepat waktu sesuai dengan kebutuhan, dan memberikan perhatian penuh terhadap apa yang dibutuhkan *stakeholder* dalam pelayanan.
2. Faktor pendukung implementasi layanan tenaga administrasi di SMP IT Nurussalam Pekanbaru yaitu: adanya rapat bulanan dan evaluasi secara terus menerus untuk mengasah kemampuan *skill* serta untuk memperbaiki tugas-tugas yang belum bisa diterapkan dengan baik, adanya sarana prasarana yang cukup memadai sehingga dalam proses pengerjaannya dapat dilakukan dengan maksimal. Kemudian faktor penghambat implementasi layanan tenaga administrasi sekolah di SMP

IT Nurussalam Pekanbaru yaitu dalam melakukan tugasnya masih ada terjadi kesalahan seperti tidak teliti dalam penulisan kata atau huruf.

5. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka disini penulis mengemukakan beberapa saran agar dapat dijadikan pertimbangan dan mudah-mudahan bermanfaat yaitu:

1. Untuk sekolah SMP IT Nurussalam Pekanbaru diharapkan untuk dapat melakukan pelatihan terhadap tenaga administrasi agar dapat lebih maksimal lagi dalam bekerjanya.
2. Kepada peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti variabel lain yang belum dibahas dalam penelitian ini.



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



DAFTAR PUSTAKA

- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, mendistribusikan, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Dkk. “Evaluasi Kinerja Tenaga Pendidik.” *Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7, no. 2 (2024): 1465.
- Qur’an Surat Al-Baqarah Ayat 267, n.d.
- Wirawan dan Pitri Yandri. “Pengaruh Pelayanan Pengelola Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sampah.” *Entrepreneur Dan Manajemen Sains* 4, no. 1 (2023): 24.
- Sudianti, Febriani Woza. “Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik.” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023.
- Purnamasari. “Respon Guru SMA Negeri Parepare Terhadap Produk Bank Syariah Indonesia Cabang Parepare.” *Ekonomi & Ekonomi Syariah* 7, no. 2 (2024): 1538.
- Dewi, Hermansyah & Desi Eka Citra. “Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik.” *Innovative Journal Social Science Research* 4, no. 1 (2024): 3.
- Dwi Sulsilawati. “Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 2 Bulukumba.” *Administrasi Pendidikan* 1, no. 1 (2024): 5.
- Elfrianto & Gusman Lesmana. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Medan: Umsu Press, 2022.
- Lilih Yulia. “Implementasi Kebijakan Pendidikan.” *At-Tadbir* 30, no. 2 (2020): 133.
- Erwin Surya Hudaya, Dkk. Kualitas Pelayanan Administrasi Oleh Perangkat Di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis (2023).
- Fitwi Luthfiyah. “Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan.” *El-Idare* 1, no. 2 (2016): 192.
- Hadits Riwayat Thabrani Dan Daruqutni*, n.d.
- Harja, Mintarsih Danuni. *Profesi Tenaga Kependidikan*. Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- Herlina Besse. “Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan Di SMP Negeri Cikarang.” *Indonesian Research Journal on Education* 4, no. 1 (2024): 25.



UIN SUSKA RIAU

Ulfatimah, Hernita. Implementasi Tabungan Baitullah IB Hasanah dan Variasi Akad Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru (2020).

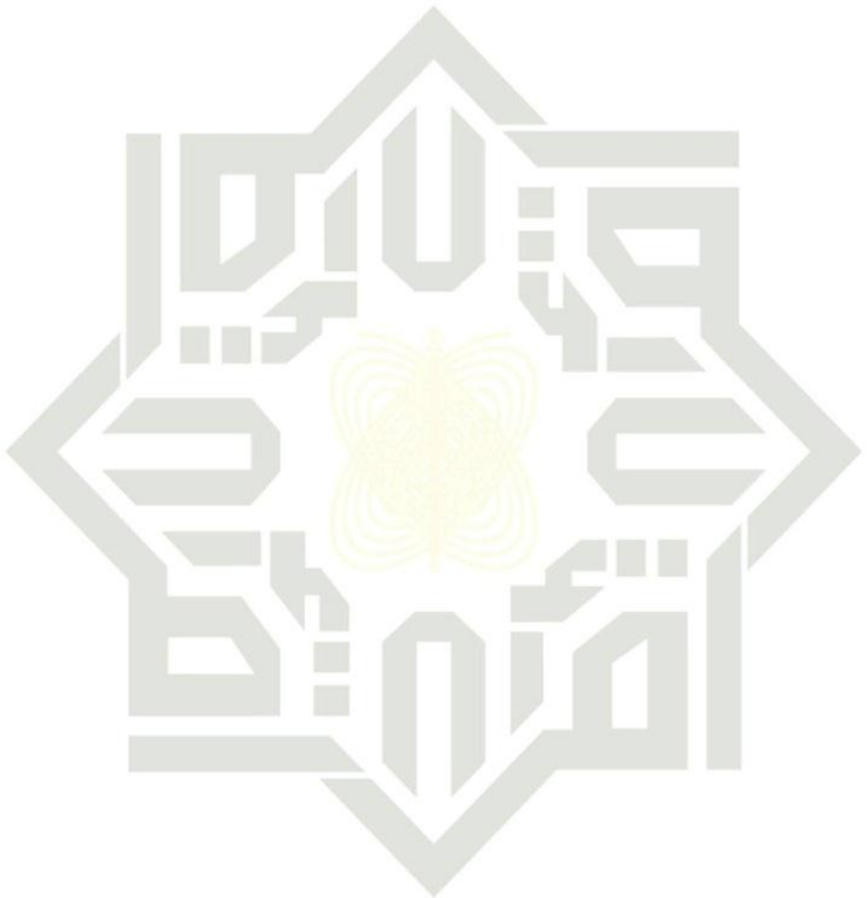
Wulandari, Adinda Wulandari & Retno. "Manajemen Sarana Dan Prasarana Dalam Proses Meningkatkan Kemampuan Belajar Anak Usia Dini." *Research and Multidisciplinary* 1, no. 2 (2023): 130–34.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

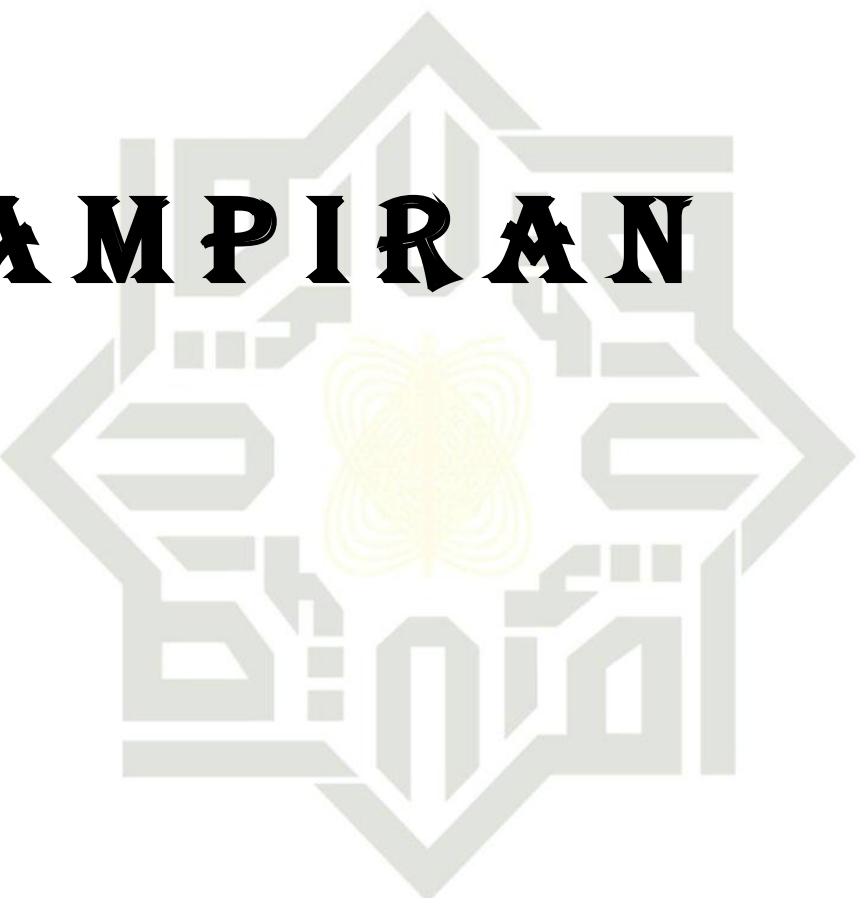
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN



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.

Lampiran 1. Daftar Wawancara

DAFTAR WAWANCARA

A. Layanan

Flexibility

Apakah layanan tenaga administrasi mampu dalam mengembangkan peran dan tugas tenaga administrasi

Reliability

1. Bagaimana peran tenaga administrasi dalam menerapkan dan menggunakan fasilitas serta peralatan dengan benar untuk menunjang layanan administrasi di sekolah ?

Responsiveness

1. Apakah pegawai tenaga administrasi sekolah memberikan layanan yang cepat dan efektif kepada *stakeholder* ?

Assurance

1. Apakah pegawai tenaga administrasi sekolah memberikan layanan dengan jaminan penyelesaian tepat waktu ?

Emphaty

1. Apakah pegawai tenaga administrasi sekolah memberikan layanan yang ramah dan nyaman kepada *stakeholder* ?

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan

1. Apa saja dukungan yang di peroleh oleh tenaga administrasi sekolah dalam memberikan layanan ?
2. Apa saja kendala yang dialami oleh tenaga administrasi sekolah dalam memberikan layanan ?



Lampiran 2. Transkrip Wawancara SMP IT Nurussalam Pekanbaru

TRANSKIP WAWANCARA

Pelayanan

Apakah layanan tenaga administrasi mampu dalam mengembangkan peran dan tugas tenaga administrasi ?

Saya menggunakan fasilitas disekolah untuk menunjang proses pelayanan yang akan diberikan kepada *stakeholder*, dan saya berinisiatif menggantikan guru untuk mengajar jika guru tersebut berhalangan hadir.”

Hal tersebut juga dijelaskan oleh **Kepala Sekolah SMP IT Nurussalam Pekanbaru**, ia mengatakan:

Tenaga administrasi selama ini melakukan kerjanya dalam melayani dengan baik, dan mempunyai inisiatif dalam perannya sebagai tenaga kependidikan untuk dapodik.”

Bagaimana peran tenaga administrasi dalam menerapkan dan menggunakan fasilitas serta peralatan dengan benar untuk menunjang layanan administrasi disekolah ?

Walaupun terkadang ada hal yang belum dipahami saya bisa *searching* di google dan belajar lagi untuk mengasah kemampuan, karena latar belakang saya bukan di bidang administrasi pendidikan yang seharusnya, saya juga kadang berinisiatif menggantikan guru jika ada guru yang berhalangan hadir untuk mengajar di kelas.”

Dalam penjelasan ini, juga dikatakan **Kepala Sekolah SMP IT Nurussalam Pekanbaru**, ia menjawab:

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



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

Terkadang ada beberapa yang tenaga administrasi tidak tau, akan tetapi dia bisa cari contoh dan *searching* google, selalu bertanya dan ada inisiatif dalam kerjanya, seperti mengurus dapodik.”

Apakah pegawai tata usaha memberikan layanan yang cepat dan efektif kepada *stakeholder* ?

Dalam menanggapi apapun layanan yang diminta oleh *stakeholder* saya harus cepat tanggap walaupun sudah tidak lagi ada dijam kerja, karena melayani apa yang dibutuhkan jika dilakukan dengan *fast respon* tidak ada yang waktu lambat maka akan menambahkan kualitas layanan dengan baik sehingga apa yang dibutuhkan *stakeholder* dapat dipenuhi dengan tepat”

Penjelasan wawancara diperjelas oleh **Kepala Sekolah SMP IT Nurussalam Pekanbaru** yang mengatakan:

Tenaga administrasi bekerja dengan cepat tanggap, harus fokus, fast respon, butuh catatan, dan harus mengatur waktu dan diri. Tenaga administrasi walaupun libur atau sudah tidak lagi dijam kerja jika ada yang berkaitan dengan tenaga administrasi maka tenaga administrasinya dengan cepat menanggapi.”

Apakah pegawai tata usaha memberikan layanan dengan jaminan penyelesaian tepat waktu ?

Dalam melayani *stakeholder* tenaga administrasi harus mempunyai rentang waktu kapan siap dan ada jaminan bahwa yang dibutuhkan *stakeholder* harus dapat dipenuhi dengan tepat.”

Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh **Kepala Sekolah SMP IT Nurussalam Pekanbaru**, ia mengatakan bahwa:

Dalam kerjanya tenaga administrasi harus memiliki jaminan tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya, dan mampu bertanggung jawab apa yang ia buat, jika memiliki kesalahan harus segera di ubah.”

Apakah pegawai tata usaha memberikan layanan yang ramah dan nyaman kepada *stakeholder* ?

Dalam melakukan layanan, tenaga administrasi di SMP IT Nurusslam saya melayani dengan ramah dan memahami dengan baik apa yang dibutuhkan oleh *stakeholder*. Contohnya seperti dalam melayani surat masuk dan keluar yang diminta oleh *stakeholder* tenaga administrasi menanyakan dengan baik apa saja yang dibutuhkan didalamnya serta sukarela dalam membantu dan memberikan layanan walaupun sudah diluar jam kerja”

Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh **Kepala Sekolah SMP IT Nurussalam Pekanbaru** SMP IT Nurussalam, ia mengatakan bahwa:

Kalau menurut saya tenaga administrasi sekolah ramah dalam memberikan apa yang *stakeholder* butuhkan, apapun itu yang berkaitan dengan surat menyurat, dokumen-dokumen penting, mengurus dapodik dan lain sebagainya sesuai dengan apa yang diinginkan *stakeholder*, dan saat tidak di jam kerja pun tetap melayani dengan sukarela.”

Faktor Pendukung dan Pengahambat Layanan

1. Dukungan yang diperoleh Tenaga Administrasi Sekolah (TAS), dijelaskan bahwa:

Kepala sekolah selalu memberikan arahan dalam rapat bulanan dan mengevaluasi secara terus menerus. Selain itu disini juga didukung dengan mengasah *skill* tenaga administrasi maka layanan yang akan diberikan

semakin baik. Proses kami melaksanakan tugas tenaga administrasi juga didukung juga dengan sarana prasarana yang ada sehingga tugas dapat dikerjakan dengan cepat dan pekerjaan menjadi lebih maksimal”.

Kendala yang dialami oleh tenaga administrasi sekolah dalam memberikan layanan, dikatakan oleh Kepala Sekolah SMP IT Nurussalam Pekanbaru bahwa:

Dalam melaksanakan tugasnya tenaga administrasi pasti memiliki hambatan. Hambatan dalam yang dialami tenaga administrasi adalah kurang teliti dalam melaksanakan tugasnya, contoh dalam pembuatan surat masih ada yang salah dalam pengetikan atau ada yang kurang angka dan hurufnya. Dari adanya hambatan yang dirasakan oleh tenaga administrasi maka solusi yang dapat diberikan ialah sebelum penerbitan layanan harus dikoreksi terlebih dahulu agar bisa menghindari hal yang tidak diinginkan. Terutama dalam mengurus dapodik yang sedang dilaksanakan disekolah, tenaga administrasi harus memiliki ketanggapan ekstra dan melakukan layanan yang akurat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 3. Lembar Observasi

FORMAT LEMBAR OBSERVASI

Implementasi Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMP IT Nurussalam Pekanbaru

Nama Sekolah : SMP IT Nurussalam

Tgl Observasi / Tanggal : 2 Februari 2024

Waktu Observasi : 09.30 WIB

A. Tujuan

Lembar Observasi Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Layanan Administrasi di SMP IT Nurussalam Pekanbaru.

No	Aspek Yang Diamati	Terlaksana	
		Ya	Tidak
1	Tenaga administrasi sekolah memberikan layanan yang ramah		
2	Tenaga administrasi sekolah memberikan layanan dengan sopan dan santun		
3	Tenaga administrasi sekolah <i>standby</i> di <i>front office</i>		
4	Tenaga administrasi sekolah memberikan layanan cepat tanggap (<i>fast reponse</i>)		
5	Tenaga administrasi sekolah menyelesaikan tugas dengan tepat waktu		
6	Tenaga administrasi sekolah menggunakan bahasa dan artikulasi yang jelas dalam memberikan layanan		
7	Tenaga administrasi sekolah berkoordinasi langsung dengan kepala sekolah		
8	Tenaga administrasi sekolah membuat catatan sebagai pengingat tugas		
9	Tenaga administrasi sekolah menyelesaikan pekerjaan tanpa kesalahan		
10	Tenaga administrasi sekolah mampu menyelesaikan masalah		

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 2. Dilarang mengutip 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.

Lampiran. 4 Daftar Tenaga Pendidik dan Kependidikan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN
SMPIT NURUSSALAM**
TAHUN AJARAN : /

NO	NAMA	TEMPAT/ TGL LAHIR	PEG-ID /NUPTK	TGL MULAI BERTUGAS	TAHUN Z P	TAHAP PERAKHIR TAHUN	JABATAN	TAHUN MASUK	ALAMAT	NO HP	KET
1	DR. RIYANTO, MEd										
2	SARI WATI, MEd										
3	YUDHAYATI, S.Pd										
4	IRISNA, S.Kom										
5	BUNGA RIFITINDA, S.Pd										
6	LENI ESTARI, S.Pd										
7	KAHMADANI BELASATI, S.Pd										
8	YUKA YULIANA WIDHIANE, S.Pd										
9	DEWI ANDRIYANISA, S.Pd										
10	WINDA ZULHILSA, S.Pd										

PEKANBARU,
KEPALA SMPIT NURUSSALAM

Lampiran 5. Lemari arsip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





RIWAYAT HIDUP PENULIS

Siti Nur Anjarsari, lahir di Tanah Tinggi, 4 Maret 1999. Anak pertama dari pasangan Zainuddin dan Wansri. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah Sekolah Dasar Negeri 013 Tanah Tinggi, lulus pada tahun 2010, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Madrasah Tsanawiyah Darel Hikmah Pekanbaru, lulus pada tahun 2013, selanjutnya penulis melanjutkan ke jenjang Sekolah Madrasah Aliyah Darel Hikmah, lulus pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2017 penulis melanjutkan studi pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU). Penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Tapung Makmur, Kecamatan Tapung Hilir, dan selanjutnya penulis melaksanakan Program Pengalaman Lapangan (PPL) di Sekolah Menengah Atas Negeri 6 Pekanbaru.

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