

**STRATEGI KEPALA TATA USAHA UNTUK MENINGKATKAN  
MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENEGAH  
ATAS NEGERI 1 KERITANG INDRAGIRI HILIR**

**Skripsi**

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



Disusun Oleh:

**MARLINA  
NIM. 12010327000**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul *Strategi Kepala Tata Usaha untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir* yang disusun oleh MARLINA NIM 12010327000 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 9 Muharram 1445 H  
16 Juli 2024 M

Menyetujui,

Ketua Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing

Hj. Yuliharti, M. Ag  
NIP. 197004041996032001

Nunu Mahnun, M.Pd., Ph. D  
NIP. 198208042023211012

UIN SUSKA RIAU




### PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Strategi Kepala Tata Usaha untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir* yang ditulis oleh *Martina N.M.12010327000* telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 19 Muharram 1446 H / 15 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  
26 Juli 2024

Mengesahkan  
Sidang Munaqasyah


Penguji I

  
Dr. Tohirin, M.Pd  
NIP. 196708121992031001  
Penguji III


Penguji II

  
Ahmad Ansori, M.Pd  
NIP. 199106142023211023  
Penguji IV

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

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

Dekan  
Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan

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



© Hak Cipta Milik 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.



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini  
 Nama : Marlina  
 NIM : 12010327000  
 Tempat/Tgl.Lahir : Kotabaru Seberida, 10 Februari 2001  
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul Skripsi : Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Keritang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang- undang.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Juli 2024  
 Yang membuat pernyataan



**MARLINA**  
 12010327000

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

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Alhamdulillah, Segala Puji Syukur Kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa cahaya islami dalam kehidupan manusia. Dengan izin Allah SWT Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Strategi Kepala Tata Usaha untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir**, tersusun hingga selesai sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Kosentrasi Adminitrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan Kelulusan hati kepada penulis. Ucapan terimakasih dan merupakan suatu penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terkasih dan tercinta yakni kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Sudirman dan Ibunda Hasnah serta saudara kandung beserta seluruh keluarga besar penulis atas setiap perjuangan, tetapan keringat serta kelimpahan do'a guna mendukung ananda meraih cita-cita menyelesaikan studi perkuliahan ini.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Selain itu, penulis juga banyak menghanturkan dengan rasa penuh hormat ucapan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag., sebagai Wakil Rektor, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., sebagai Wakil Rektor II, dan Prof. Dr. H. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D., sebagai Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
2. Dr. H. Kadar, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Dr. H. Zarkasih, M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Prof. Dr. Zubaidah Amir MZ. M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Dr. Amira Diniaty, M.Pd. Kons., selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau;
3. Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag., Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Dr. Drs Mudasir, M.Pd., Sekretaris Program Studi beserta Staf Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan motivasi dan kemudahan kepada penulis dalam penyelenggaraan dan penyelesaian skripsi ini;
4. Dr. Yundri Akhyar, M. Pd sebagai Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan yang tak terhingga kepada penulis.
5. Nunu Mahnun, M.Pd., Ph. D sebagai Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak motivasi, masukan, bimbingan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
6. Segenap Dosen dan Karyawan Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  7. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  8. Bapak Hasmi S.Pd, selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir telah membantu penuli dalam melakukan penelitian, Ibu Salbiyah, S.Pd dan Ibu Endang Heriyani, A.Md. selaku Staf Tata Usaha yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian untuk memperoleh data serta Guru-guru SMA Negeri 1 Keritang yang turut mendukung sehingga penulis memperoleh data dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
  9. Kepada Kedua Orang Tua Tercintaku Sudirman, Hasnah dan Saudara Kandungku Kupersembahkan sebagai tanda baku dan hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada orangtua saya yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang hanya dapat ku balas dengan selebar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan ibu bahagia dan bangga, karena saya sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk kedua orang tuaku yang paling ku cinta terimakasih banyak selama ini telah mendidik lina dan selama ini telah memberikan motivasi, selalu mendoakanku, selalu sabar menghadapi sikap yang keras ini dan selalu menasehatiku untuk tetap menjadi yang lebih baik.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

10 Kepada sahabat Ayu Wandira, Iska Auliani Tanjung, Al Ikwan, Idris Safarudin, Kasmawati, Vella Nadia, dan keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2020 yang sama-sama berjuang dalam suka dan duka untuk menyelesaikan pendidikan Strata satu (SI) dalam jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

11 Semua pihak yang tak dapat penulis sebut satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa dan dukungan kepada penulis.

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

Pekanbaru, 16 juli 2024  
Penulis

MARLINA  
NIM 12010327000

UIN SUSKA RIAU



## PERSEMBAHAN

*Dengan rahmat Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Aku persembahkan sujud syukur kepada-Mu Tuhan Yang Maha Esa. Dengan kuasamu engkau telah menganugerahkan kedamaian dalam jiwa-jiwa yang senantiasa resah dan gelisah.*

*Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan, harapan serta tantangan. Alhamdulillah dengan Ridhomu ya Allah amanah ini telah selesai, telah langkahkan kakiku ke depan. Namun ini bukan akhir dari perjuanganku karena masih banyak ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna. Kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidup, permata surgaku, yang senantiasa ada saat suka maupun duka. Selalu setia memberiku semangat, dan mendampingi aku saat kulemah takberdaya (Ayah Ibu Tercinta) yang selalu memanjatkan doa kepada putrimu tercinta dalam setiap sujudnya. Ayah Ibu kalianlah inspirasi tujuan utama anakmu ini dan penyemangat hidupku terimakasih aku ucapkan atas cinta dan kasih sayang kalian takkan aku lupakan.*

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

*Allah tidak akan membebani seseorang. Melainkan sesuai dengan kesanggupan”.*

*(Q.S Al-Baqarah:286)*

*Kuncinya, libatkan allah dalam setiap persoalan apapun.*

*Letakan aku dalam hatimu, maka aku akan meletakkanmu dalam hatiku”.*

*(Q.S Al-Baqarah:152)*

*“Aku akan berlari, saat kamu memanggil nama-ku”*

*(Q.S Al-Baqarah:186)*

UIN SUSKA RIAU

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**ABSTRAK**

**Marlina(2024) : Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Keritang**

Fungsi layanan administrasi sekolah, khususnya dalam mendukung tercapainya visi dan misi sekolah, hingga kini belum mendapatkan perlakuan yang seimbang. Dukungan administrasi bukan saja dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan pokok yang bersifat rutin tetapi juga dalam rangka pengembangan sekolah untuk kedepannya. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di Sma Negeri 1 Keritang dan Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat untuk meningkatkan mutu layanan di Sma Negeri 1 Keritang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilakukan di SMAN 1 Keritang, Kabupaten Indragiri Hilir, melibatkan kepala sekolah dan kepala tata usaha sebagai informan utama dan beberapa informan pendukung lainnya. Data diperoleh dari dua sumber, yaitu data sekunder dan data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di SMA Negeri 1 Keritang menunjukkan Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Keritang telah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada siswa dan stakeholder, menjaga efisiensi operasional, dan mencapai tujuan pendidikan secara optimal. Faktor pendukung dari penelitian mengenai strategi kepala tata usaha dalam pengelolaan mutu layanan di SMA Negeri 1 Keritang menunjukkan bahwa faktor-faktor pendukung seperti pelatihan staf, penggunaan teknologi informasi yang efisien, komunikasi terbuka, dan evaluasi rutin dan faktor penghambat di sekolah masih terdapat respon lambat terhadap perubahan dalam kebijakan atau prosedur administrasi sekolah dapat menyulitkan kepala tata usaha untuk mengadopsi praktik terbaik.

**Kata Kunci:** Strategi, Kepala Tata Usaha, Mutu Administrasi Sekolah



## ABSTRACT

### **Marlina (2024): The Strategy of the Head of Administration Staff in Improving School Administration Service Quality at State Senior High School 1 Keritang**

The function of school administration services, especially in supporting the achievement of the school vision and mission, had not received balanced treatment until now. Administrative support was not only in order to facilitate the implementation of routine main activities but also in the context of developing the school for the future. This research aimed at finding out the strategy of the head of administration staff in improving administration service quality at State Senior High School 1 Keritang and finding out the supporting and obstructing factors influencing service quality improvement at State Senior High School 1 Keritang. Qualitative method was used in this research with descriptive approach. The research was conducted at State Senior High School 1 Keritang, Indragiri Hilir Regency, and it involved the headmaster and the head of administration staff as the main informants and several other supporting informants. Data were obtained from two sources—secondary and primary data. The research findings showed that the strategy of the head of administration staff in improving administration service quality at State Senior High School 1 Keritang provided better services to students and stakeholders, maintained operational efficiency, and achieved educational goals optimally. The supporting factors of the research regarding the strategy of the head of administration staff in managing service quality at State Senior High School 1 Keritang were staff training, efficient use of information technology, open communication, and routine evaluations. The obstructing factors in schools were a slow response to changes in school administrative policies or procedures that could make the head of administration staff difficult to adopt best practices.

**Keywords:** Strategy, Head Administration Staff, School Service and Administration

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

### مارلينا، (٢٠٢٤): استراتيجية رئيس الإدارة في تحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ كريتانج

إن وظيفة خدمات الإدارة المدرسية، وخاصة في دعم تحقيق رؤية المدرسة ورسالتها، لم تحظى بمعاملة متوازنة حتى الآن. الدعم الإداري ليس فقط من أجل تسهيل تنفيذ الأنشطة الرئيسية الروتينية ولكن أيضا في سياق تطوير المدرسة للمستقبل. يهدف هذا البحث إلى معرفة استراتيجية رئيس الإدارة في تحسين جودة الخدمات الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ كريتانج ومعرفة العوامل الداعمة والمثبطة التي تؤثر على تحسين جودة الخدمات في المدرسة الثانوية الحكومية ١ كريتانج. طريقة البحث المستخدمة هي البحث النوعي مع المنهج الوصفي. تم إجراء البحث في المدرسة الثانوية الحكومية ١ كريتانج بمنطقة إندراغيري هيلير، بمشاركة مدير المدرسة ورئيس الإدارة كمدخبرين رئيسيين والعديد من المدخبرين الداعمين الآخرين. تم الحصول على البيانات من مصدرين، هما البيانات الثانوية والبيانات الأولية. تظهر نتائج البحث في المدرسة الثانوية الحكومية ١ كريتانج، أن استراتيجية رئيس الإدارة لتحسين جودة الخدمات الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ كريتانج، قد قدم خدمات أفضل للطلاب وأصحاب المصلحة، وحافظ على الكفاءة التشغيلية، وحقق الأهداف التعليمية على النحو الأمثل. تظهر العوامل الداعمة من البحث المتعلق باستراتيجية رئيس الإدارة في إدارة جودة الخدمات في المدرسة الثانوية الحكومية ١ كريتانج أن العوامل الداعمة مثل تدريب الموظفين، والاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات، والتواصل المفتوح، والتقييمات الروتينية والعوامل المثبطة في المدرسة لا تزال لها تأثير. الاستجابة البطيئة للتغيرات في السياسات أو الإجراءات الإدارية للمدرسة يمكن أن تجعل من الصعب على المسؤول الإداري الأول تبني أفضل الممارسات.

**الكلمات الأساسية:** الإستراتيجية، رئيس الإدارة، الخدمات والإدارة المدرسية

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



## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	4
C. Penegasan Istilah.....	5
D. Permasalahan.....	6
E. Tujuan dan Manfaat.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Strategi .....	9
1. Pengertian Strategi.....	9
2. Mutu Layanan administrasi sekolah .....	11
3. Peran Tenaga Administrasi .....	13
4. Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi .....	18
5. Fungsi Administrasi Pendidikan.....	20
6. Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan.....	22
7. Faktor Pendukung dan penghambat strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan administrasi.....	23
8. Prinsip-prinsip Kepala Tata Usaha sebagai Administrator.....	23
B. Proposisi.....	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.



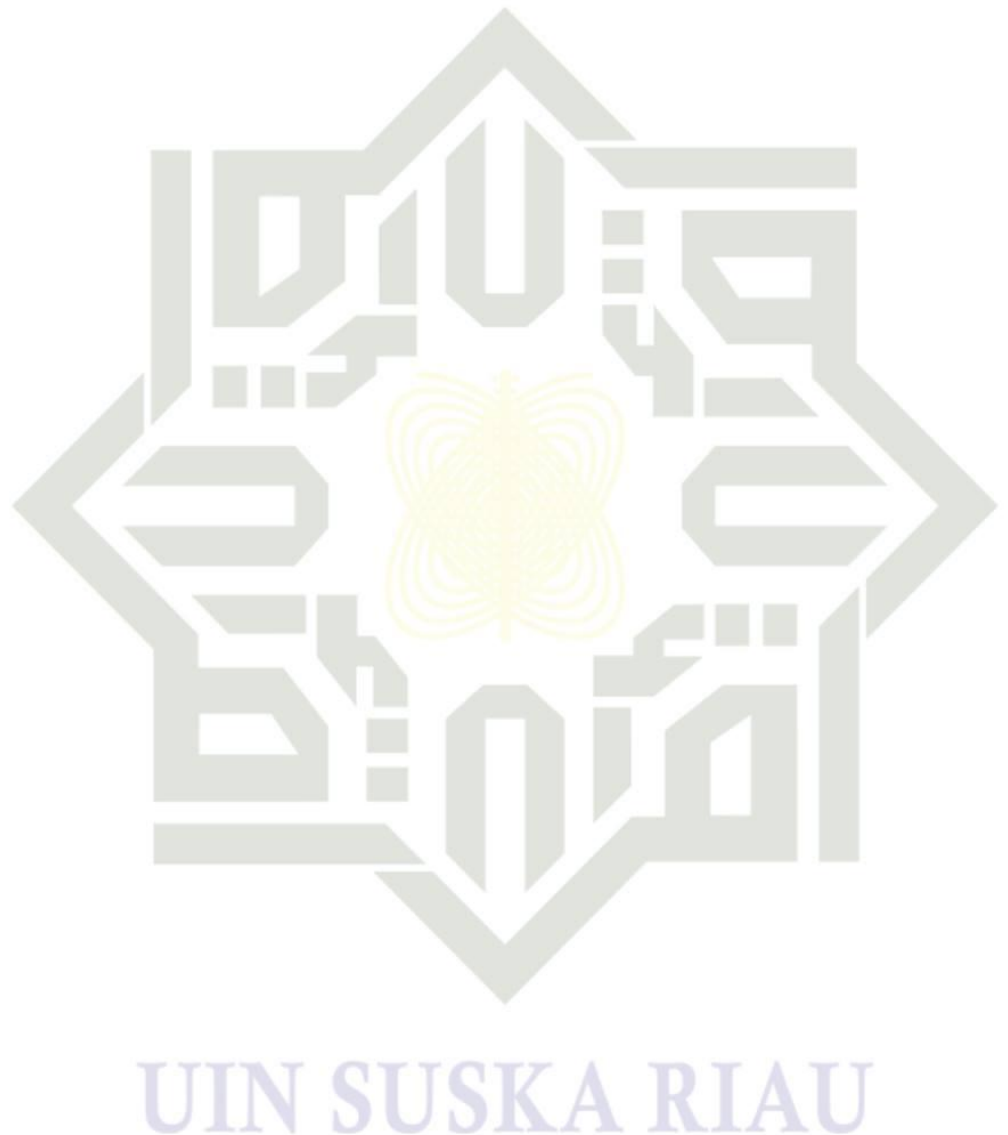
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Penelitian Relevan.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	31
D. Informan Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data .....	32
G. Uji Keabsahan Data .....	34
<b>BAB IV PENYAJIAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	36
B. Hasil Temuan.....	42
C. Pembahasan .....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4. 1 Profil SMA Negeri 1 Keritang .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4. 2 Pimpinan SMA Negeri 1 Keritang.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4. 3 Tenaga Administrasi SMA Negeri 1 Keritang .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4. 4 Tenaga Pendidik SMA Negeri 1 Keritang .....</b>	<b>39</b>



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

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara.....	75
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	80
Lampiran 3 Lembar Disposisi.....	100
Lampiran 4 Lembar Permohonan Pengajuan SK Pembimbing .....	101
Lampiran 5 Lembar ACC Proposal.....	102
Lampiran 6 Lembar Validasi Test Perbaikan Proposal .....	103
Lampiran 7 Lembar ACC Skripsi.....	104
Lampiran 8 Surat Balasan dari Madrasah.....	105
Lampiran 9 Surat Izin Melakukan Riset.....	106
Lampiran 10 Surat Rekomendasi.....	107
Lampiran 11 Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik .....	108
Lampiran 12 Dokumentasi.....	109

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kualitas dan keberhasilan sekolah dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah peran kepala tata usaha sekolah sebagai seorang manajer yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi sekolah guna mencapai tujuan pendidikan di sekolah.<sup>1</sup> Dalam upaya mencapai tujuan pendidikan di sekolah, tenaga administrasi memiliki peran yang sangat penting.

Tenaga administrasi/ bagian tata usaha bertanggung jawab dalam mengelola sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah, serta turut berkontribusi dalam pengembangan sekolah.<sup>2</sup> Proses pelaksanaan pendidikan melalui lembaga pendidikan dikatakan berhasil jika memiliki sistem administrasi yang efisien.<sup>3</sup>

Secara umum, tenaga administrasi sekolah maupun kepala tata usaha merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi untuk melakukan tugas-tugas seperti pencatatan dan penulisan administrasi, yang bertujuan untuk mendukung proses pendidikan di sekolah.

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 Tahun 2003, Bab 1, Pasal 1 ayat 5, menggambarkan "Tenaga Kependidikan" sebagai

<sup>1</sup> Supatmi, Masluyah Suib, M. Sukri, Peranan Kepala Sekolah sebagai Manajer dalam Meningkatkan Tugas Tata Usaha di SMPN 1 Singkawang, *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Untan*, Vol.3, No. 4, 2015, h. 1-2.

<sup>2</sup> Zulfakar dan Tarmizi, Kemampuan Operasional Kepala Sekolah dengan Produktivitas Kepala Staf Tata Usaha, *Jurnal Visionary*, Vol. 1, No. 2, 2016, h. 84,

<sup>3</sup> Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, (Yogyakarta, Ar-Ruzz Media, 2010), h. 16.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

individu dalam masyarakat yang secara sukarela diangkat untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan. Mereka adalah elemen pendukung program sekolah.<sup>4</sup>

Pernendiknas Nomor 24 Tahun 2008 mengenai Standar Administrasi Sekolah menekankan bahwa seorang kepala tata usaha harus memiliki kemampuan manajerial. Sebagai seorang manajer, mereka harus memiliki keterampilan untuk memengaruhi membimbing, mengarahkan, dan mengendalikan para Tenaga administrasi yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan. Hal ini bertujuan agar para tenaga administrasi tersebut bersedia dan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih profesional, sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan lebih efektif dan efisien.<sup>5</sup>

Mengacu pada hal di atas, jika seorang pemimpin memiliki kualifikasi yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, ini dapat meningkatkan kualitas organisasi yang dipimpinnya dan meningkatkan kinerja mereka. Salah satu tanggung jawab kepala tata usaha adalah meningkatkan mutu kerja tenaga kependidikan.<sup>6</sup> Maka melalui pendekatan maupun strategi kepala tata usaha, dapat mewujudkan ketercapaian tugas yang telah ditetapkan sesuai dengan keberhasilan yang diinginkan.

Peran kepala administrasi sekolah/madrasah sebagai pemimpin tenaga kependidikan di sekolah sangat signifikan. kepala administrasi

<sup>4</sup> Bawaihi, Armida, Leni Ardianti, Manajemen Kepala Tata Usaha di MAN2 Kota Jambi, *JME: Journal of Management in Education*, Vol.7, No.2, 2022, h. 82.

<sup>5</sup> Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008

<sup>6</sup> Evi Ajriani, Badarwan, Samrin, Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan, *Jurnal Shautut Tarbiyah*, Vol. 28 No. 2, 2022, h. 214.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sekolah/madrasah, memiliki peran kunci dalam mengawasi kinerja tenaga kependidikan di sekolah. kepala sekolah membutuhkan KTU untuk mengelola dan mengawasi kinerja staf kependidikan di sekolah. Seperti kepala sekolah memiliki strategi untuk meningkatkan kinerja stafnya. strategi ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang mungkin muncul dari tahun sebelumnya atau dari kepemimpinan sebelumnya.<sup>7</sup>

Kepemimpinan visioner dan strategi manajemen yang tepat adalah kunci dalam mengarahkan administrasi dengan efektif. kepemimpinan yang efisien mengarahkan staf ke tujuan bersama, sementara strategi manajemen yang baik mengelola sumber daya dan mencapai hasil yang diharapkan. Selain itu, sekolah memerlukan personel yang memadai, teknologi modern, dan alokasi anggaran yang cukup untuk mengelola administrasi secara lancar.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil wawancara awal (Studi Pendahuluan) bersama kepala sekolah dan segenap tenaga administrasi sekolah pada tanggal 15 Desember 2023<sup>9</sup>. Penulis menemukan beberapa permasalahan di antaranya sebagai berikut:

1. Kurangnya kepemimpinan yang efektif atau strategi manajemen yang mengarah pada keberhasilan dalam mengelola administrasi sekolah.
2. Kesulitan dalam mengelola dan mengakses arsip-arsip sekolah dengan efisien, yang mungkin mengganggu proses pengambilan keputusan.

<sup>7</sup> Fildzah Nurfadlilatur Rohmah, *Strategi Kepala Tata Usaha dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar*, Skripsi Universitas Negeri Malang, 2019, h. 3,

<sup>8</sup> Fauzan, *Kepemimpinan Visioner dalam Manajemen Kesiswaan*, *Al-idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol.6, No. 1, 2016.

<sup>9</sup> Berdasarkan hasil wawancara awal ( Sudi Pendahuluan) bersama Kepala sekolah, pada 15 Desember 2022. Pukul 09:00 ruagan kepala sekolah SMA negeri 1 Keritang Indragiri Hilir



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Kurangnya sumber daya seperti personel, perangkat, atau anggaran untuk mengelola administrasi sekolah dengan efisien.
4. Masih kurangnya kepuasan dari berbagai pihak yang terlibat dalam administrasi sekolah, seperti orangtua siswa, staf sekolah, atau siswa sendiri.

Berdasarkan beberapa gejala di atas maka penulis ingin mendalaminya dan memfokuskan dalam penelitian yang berjudul **“Strategi Kepala Tata Usaha untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir”**

### B. Alasan Memilih Judul

Setelah memperhatikan latar belakang yang penulis uraikan ada beberapa alasan yang menjadi dasar bagi peneliti memilih judul penelitian tersebut. alasan-alasan sebagai berikut:

1. Persoalan-persoalan yang dikaji dalam judul sesuai dengan bidang ilmu yang penulis pelajari, yaitu manajemen pendidikan.
2. Kehadiran masalah nyata yang mempengaruhi sekolah dalam pengelolaan administrasi
3. Keinginan untuk mengidentifikasi inovasi perbaikan yang dapat diterapkan dalam administrasi sekolah.
4. Dorongan untuk meningkatkan profesionalisme dan kompetensi staf administrasi sekolah.
5. Pemahaman tentang peran kepala sekolah dalam mengembangkan strategi layanan administrasi yang sukses.

## C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terkait judul penelitian ini maka perlu adanya penegasan istilah. Oleh karena itu, penulis akan menegaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan judul, yaitu;

### 1. Strategi

Strategi berasal dari istilah dari bahasa Yunani *strategia* (*stratos* = militer dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi bisa diartikan sebagai suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer dan material pada daerah-daerah tertentu.

### 2. Kepala Tata Usaha

Kepala tata usaha bagian yang beberapa penting dalam pelaksanaan administrasi di sekolah, serta diperlukan untuk menunjang tercapainya pendidikan

### 3. Meningkatkan Mutu Layanan

Kata “mutu” berasal dari bahasa Inggris, “*Quality*” yang berarti kualitas. sesuai keberadaanya, mutu dipandang sebagai nilai tertinggi dari suatu produk atau jasa.

Mutu pelayanan administrasi ialah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan peserta didik berkenaan dengan pelayanan administrasi.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

4. Administrasi

Administrasi secara etimologi adalah kata yang berasal dari bahasa Latin, yakni “Ad” dan “*ministrae*”, Ad berarti intensif dan *ministrare* adalah melayani, membantu, dan mengarahkan dan memiliki arti yaitu rangkaian yang dilakukan sekelompok orang dengan sumber-sumber yang ada

**D. Permasalahan**

1. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah-masalah yang relevan dengan penelitian ini yaitu:

- a. Tidak seimbangnya fungsi layanan administrasi karena tidak ditangani oleh petugas yang berkompeten
- b. Terdapat ketidaktegasan anggota tenaga administrasi dalam peraturan pengumpulan berkas dari siswa/wali.
- c. Kurangnya sumber daya seperti personel, perangkat, atau anggaran untuk mengelola administrasi sekolah dengan efektif
- d. Kurangnya motivasi diri dari beberapa pihak administrasi dalam meningkatkan kegiatan mutu sekolah.

2. Batasan Masalah

Dalam rangka memudahkan penelitian agar lebih terfokus, tepat sasaran, efisien dari segi waktu dan anggaran, penulis mengatur batasan masalah sebagai berikut; “*Strategi Kepala Tata Usaha untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Di Sma Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir*”.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Rumusan Masalah
  - a. Bagaimana strategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir?
  - b. Apa faktor pendukung dan penghambat strategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir?

**E. Tujuan dan Manfaat**

1. Tujuan Penelitian
 

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan:

  - a. Untuk mengetahui strategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir.
  - b. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat strategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir.

2. Manfaat Penelitian

- a. Teoritis
 

Peneliti mengharpakan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi tenaga administrasi (tenaga kependidikan) yang ada di lembaga pendidikan khususnya ditingkat SMA yaitu stategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Keritang Indragiri .



b. Praktis

Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

- 1) Bagi sekolah: diharapkan agar mampu memberikan kontribusi positif bagi tenaga kependidikan, kepala sekolah, guru, siswa, dan wali murid, yang ikut andil pada strategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir.
- 2) Bagi tenaga kependidikan: sebagai penambahan wawasan dan pemahaman strategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir.
- 3) Bagi peneliti: menambahkan pengembangan wawasan keilmuan dalam memahami serta mengetahui strategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di Sma Negeri Keritang Indragiri Hilir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Strategi

##### 1. Pengertian Strategi

Strategi dalam kamus besar dapat diartikan sebagai suatu rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai suatu sasaran yang khusus. Seiringan dengan perkembangan disiplin ilmu dan menjadi bermacam-macam sebagai dikemukakan oleh para ahli dan buku karya mereka masing-masing. Strategi adalah sejumlah keputusan dan aksi yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan (*goal*) dalam menyesuaikan sumber daya organisasi dengan peluang dan tantangan yang dihadapi dalam lingkungannya<sup>10</sup>.

Perencanaan strategi ada tiga komponen utama yaitu 1) analisis strategi 2) penetapan arah-tujuan strategis dan 3) perencanaan tindakan<sup>11</sup>. Melakukan analisis strategis, pencermatan terhadap keadaan lingkungan organisasi baik lingkungan internal maupun eksternal sangat penting, oleh karena itulah maka setiap strategi selalu butuh untuk dievaluasi kembali dan bahkan mungkin berubah di masa depan. Strategi merupakan suatu pola tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan, atau lokasi

<sup>10</sup> Hidayat, H., & Martina, N. 2022. Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan. *Jambura Journal of Educational Management*, 44-54.

<sup>11</sup> Maryam, S., Zauhar, S., & Saleh, C. 2016. Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang). *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 19(2).



sumberdaya yang menunjukkan jati diri suatu biokrasi, hal-hal yang dilakukan beserta alasan melakukan hal-hal tersebut<sup>12</sup>.

Dapat disimpulkan dari uraian di atas bahwa strategi merupakan perencanaan jangka panjang yang harus ada dalam organisasi baik lembaga formal maupun non lembaga yang berguna untuk mencapai suatu tujuan.

#### a. Tujuan Strategi

Tujuan dari strategi untuk memformulasikan hasil-hasil yang diharapkan dicapai secara menyeluruh untuk satu periode. Proses yang berperan penting tujuan strategi dikembangkan oleh berbagai macam konfigurasi kekuatan dari dalam dan luar organisasi seperti kepala sekolah dan guru, asosiasi guru, stakeholders, peserta didik dan orang tua peserta didik, sublier kebutuhan sekolah, pemerintah pusat dan provinsi, serta pemerintah kabupaten/kota kemudian kelompok sosial yang menaruh perhatian terhadap program sekolah<sup>13</sup>.

#### b. Unsur-Unsur Strategi

Suatu organisasi mempunyai 5 unsur strategi yaitu a) Di mana organisasi selalu aktif dalam menjalankan aktivitasnya, unsur ini dikenal sebagai "gelanggang aktivitas" atau rencana, b) Bagaimana kita dapat mencapai arena, yaitu penggunaan "sarana kendaraan" atau *vehicles*, c) Bagaimana kita dapat menang di pasar, hal ini merupakan pembeda atau dikenal dengan *differentiators*. d) Apa langkah atau

<sup>12</sup> Prasadjo. 2021. *Manajemen Strategi*. Penerbit Zahir Publishing. Yogyakarta

<sup>13</sup> Sagala, S. 2009. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*.

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



tahap serta urutan pergerakan kegiatan, serta kecepatannya, unsur ini dikenal sebagai rencana tingkatan atau disebut *staging dan pacting*. e) Bagaimana hasil dapat dicapai dengan baik, dengan logika ekonomi atau “*ekonomi logic*”<sup>14</sup>.

## 2. Mutu Layanan administrasi sekolah

### a. Pengertian layanan

Menurut Kotler layanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. layanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka<sup>15</sup>.

Pelayanan adalah merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya atau konsumennya). Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok atau masyarakat

Tata usaha dalam arti luas adalah administrasi, administrasi yaitu proses penyeluruhan yang melibatkan semua pihak yang mewujudkan cita-cita bersama, sementara itu administrasi adalah proses kerja sama

<sup>14</sup> Assauri, Sofjan. 2013. Strategi Management. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

<sup>15</sup> Tjiptono, suyoto. 2012. kualitas layanan. (Yogyakarta: Andi, 2003),h 102.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tata usaha sebagai salah satu unsur dari administrasi merupakan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha kerja sama, yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan. Wujud daripada keterangan-keterangan yang merupakan saran pokok dari kegiatan tata usaha dapat berupa surat-menyurat, formulir, kartu-kartu, daftar-daftar, gambar, foto-foto, dan benda lainnya yang dapat memberi keterangan<sup>16</sup>.

Berbicara tentang mutu berarti bicara tentang sesuatu bisa barang atau jasa. Barang yang bermutu adalah barang yang sangat bernilai bagi seseorang. Barang tersebut secara fisik sangat bagus, indah, elegant, mewah, antik, tidak ada cacatnya, awet, kuat, dan ukuran-ukuran lainnya yang biasanya berhubungan dengan kebaikan keindahan, kebenaran dan idealitas. Dari sudut prosesnya, mutu pendidikan merujuk kepada kegiatan penanganan transformasi masukan-masukan melalui subsistem pemrosesan menjadi keluaran serta hasil-hasil yang berasal dari masukan dan tindakan berikutnya melalui umpan balik dan evaluasi keluaran.

Konsep proses tersebut didasarkan atas asumsi bahwa pendidikan sebagai sistem terbuka mengandung subsistem masukan, keluaran, dan umpan balik secara internal dan eksternal. Berdasarkan pemahaman demikian, maka mutu proses pendidikan menunjukkan

<sup>16</sup> Mappaenre, A. Dasar-Dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen. *Badan (Penerbit Universitas Negeri Makassar. 2009).*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kebermutuan subsistem dalam sistem proses, yang meliputi tindakan kerja, komunikasi, dan monitoring<sup>17</sup>

### 3. Peran Tenaga Administrasi

#### a. Pengertian tenaga administrasi

Administrasi secara etimologi adalah katanya dari bahasa Latin, yakni “Ad” dan “ministræ”, Ad berarti intensif dan *ministrare* adalah melayani, membantu, dan mengarahkan dan memiliki arti yaitu rangkaian yang dilakukan sekelompok orang dengan sumber-sumber yang ada dan sesuai seluruhnya dilibatkan, didayagunakan, dan dimanfaatkan baik itu persenel ataupun materil untuk tercapainya tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien<sup>18</sup>. Administrasi merupakan pengendalian dan penggerak dari suatu organisasi sedemikian rupa sehingga organisasi itu menjadi hidup dan bergerak menuju tercapainya segala sesuatu yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi

Dalam proses pembelajaran di sekolah terdapat suatu subsistem/komponen tersebut adalah tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah. Keberadaan tenaga administrasi tersebut akan sangat mendukung meningkatkan mutu dan pelayanan pendidikan apabila mereka memiliki kualifikasi dan kompetensi minimal sesuai yang diisyaratkan.

<sup>17</sup> Anwar, H. M. I. *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*. 2019

<sup>18</sup> Dalimunthe, M. S. *Peran Tenaga Administrasi Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Muhammadiyah 01 Medan*. vol. 2 No. 2. 2022, di Jurnal Islami: Manajemen Pendidikan Islam & Humaniora. h 2



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) merupakan ujung tombak pengelolaan administratif di madrasah, memiliki peran yang penting dalam pengelolaan sekolah, seperti tata persurata sekolah, administrasi peserta didik, administrasi tenaga pendidik dan kependidikan, dan administrasi kurikulum dan tujuan pemberdayaan adalah sebagai alat untuk membantu Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki organisasi untuk mengoptimalkan kemampuannya<sup>19</sup>. Pemberdayaan merupakan wujud pengakuan kepada individu dari organisasi akan kemampuan yang dimiliki, sehingga ia selalu dalam kondisi siap sedia melakukan tugas yang diembannya.

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan disekolah. Mereka adalah *non teaching staff* yang bertugas di sekolah atau sering disebut Tatat Usaha (TU). Dalam kepmendiknas No. 053/U/2001, tentang pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dari Menengah dinyatakan bahwa Tenaga Adminitrasi sekolah ialah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah<sup>20</sup>.

<sup>19</sup> Gunawan, I., dkk. *Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Kota Batu: Studi Deskriptif*. vol. 1 No. 4, 2018, di JAMP.H 467-471

<sup>20</sup> Surya, P. *Peran penting tenaga administrasi sekolah dalam penguatan budaya sekolah untuk implementasi pendidikan karakter*. 2012

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Tugas administrasi sekolah mencakup tugas-tugas pokok yang dilaksanakan di sekolah. Tugas-tugas tersebut meliputi<sup>21</sup>:

## 1) Bidang Akademik

Bidang akademik mencakup kegiatan-kegiatan berikut:

- a) Mengatur jadwal pelajaran.
- b) Menyusun program tahunan dan semester.
- c) Mengatur pelaksanaan penyusunan model satuan pembelajaran.
- d) Menentukan norma kenaikan kelas.
- e) Menentukan norma penilaian.
- f) Mengatur pelaksanaan evaluasi belajar.
- g) Meningkatkan perbaikan mengajar.
- h) Mengatur kegiatan kelas apabila guru tidak hadir.
- i) Mengatur disiplin dan tata tertib kelas.

## 2) Bidang Kesiswaan

Bidang kesiswaan meliputi berbagai kegiatan berikut:

- a) Mengatur pelaksanaan penerimaan siswa berdasarkan peraturan penerimaan siswa baru.
- b) Mengelola layanan bimbingan dan konseling.
- c) Mencatat kehadiran dan ketidakhadiran siswa.
- d) Mengatur dan mengelola kegiatan ekstrakurikuler.

## 3) Bidang Personalia

- a) Mengatur pembagian tugas guru.

<sup>21</sup> Hidayat, S. P., dkk. *Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto*. vol. 2 No. 4, 2014 di Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- b) Mengajukan kenaikan pangkat, gaji dan mutasi guru.
  - c) Mengatur program kesejahteraan guru.
  - d) Mencatat kehadiran dan ketidakhadiran guru.
  - e) Mencatat masalah atau keluhan guru.
- 4) Bidang Keuangan
- Bidang keuangan meliputi kegiatan-kegiatan berikut:
- a) Menyiapkan rencana anggaran dan belanja sekolah.
  - b) Mencari sumber dana untuk kegiatan sekolah.
  - c) Mengalokasikan dana untuk kegiatan sekolah.
  - d) Mempertanggungjawabkan keuangan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 5) Bidang Sarana dan Prasarana
- Bidang sarana dan prasarana mencakup berbagai kegiatan berikut:
- a) Penyediaan dan seleksi buku pegangan guru.
  - b) Layanan perpustakaan dan laboratorium.
  - c) Penggunaan alat peraga.
  - d) Kebersihan dan keindahan lingkungan sekolah.
  - e) Keindahan dan kebersihan kelas.
  - f) Perbaikan kelengkapan kelas.
- 6) Bidang Hubungan Masyarakat
- Bidang hubungan masyarakat meliputi kegiatankegiatan berikut:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Kerja sama sekolah dengan orang tua siswa.
- b) Kerja sama sekolah dengan komite sekolah.
- c) Kerja sama sekolah dengan lembaga/lembaga terkait.
- d) Kerja sama sekolah dengan masyarakat sekitar.

Semua lembaga-lembaga ini muara dan sasaran kebijakannya adalah sekolah atau satuan pendidikan, karena jika dilihat secara utuh bahwa administrasi pendidikan meliputi lembaga pelayanan sekolah yaitu pemerintah dan lembaga pelayanan belajar yaitu satuan pendidikan. Secara konseptual administrasi pendidikan terdiri dari dua kata yang masing-masing punya pengertian tersendiri yaitu administrasi dan pendidikan. Administrasi ialah sebagai suatu kegiatan atau usaha yang membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan dan administrasi sekolah secara luas adalah seluruh rangkaian perbuatan atau kegiatan dari sekelompok orang yang bekerjasama dalam suatu sekolah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dari sekolah tersebut<sup>22</sup>.

Administrasi pendidikan merupakan rangkaian proses kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengontrol pelaksanaan kegiatan dgn memanfaatkan sumber daya dan fasilitas yang tersedia untuk mencapai tujuan pendidikan<sup>23</sup>. Hanya saja yang

<sup>22</sup> Muspawi, M., *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pelayanan*. vol. 4 No. 3, 2020. di *JMSP.h* 232-239

<sup>23</sup> Hilal Mahmud, M. M. *Administrasi Pendidikan menuju sekolah efektif*. (Penerbit Aksara TIMUR. 2015).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

perlu diingat bahwa kegiatan administrasi tidak hanya kegiatan mencatat. dalam pengertian tata usaha, tetapi administrasi lebih luas dari itu yang mengandung arti institusional, fungsional, dan sebagai suatu proses/kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan yang direncanakan, diorganisasikan, digerakkan dengan menggunakan strategi, dan dilakukan pengawasan. Mendefinisikan administrasi pendidikan tidak begitu mudah, karena menyangkut pengertian yang luas ditinjau dari berbagai aspek yang melingkupinya<sup>24</sup>.

#### 4. Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi

Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi madrasah Tugas pokok dan fungsi kepala TAS adalah memimpin pelaksanaan urusan ketatausahaan yang meliputi rumah tangga sekolah, perlengkapan, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana dan kesiswaan<sup>25</sup>.

- a. Tugas pokok dan fungsi urusan persuratan dan kearsipan adalah membantu kepala TAS melaksanakan administrasi ketatausahaan sekolah.
- b. Tugas pokok dan fungsi urusan kepegawaian adalah mengatur administrasi kepegawaian.
- c. Tugas pokok dan fungsi urusan keuangan adalah membantu kepala sekolah menyusun Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja

<sup>24</sup> Sagala, S. Administrasi Pendidikan Kontemporer, 2009.

<sup>25</sup> Kependidikan, P. M. P. D. T., & Nasional, D. P. Manajemen Ketatausahaan Sekolah.



sekolah, memproses pertanggungjawaban dan mengadministrasikan keuangan.

- d. Tugas pokok dan fungsi urusan sarana dan prasarana adalah menyusun kebutuhan, mengatur bahan/peralatan sekolah serta memelihara dan merawatnya.
- e. Tugas pokok dan fungsi urusan kesiswaan adalah membantu Kepala Tata Usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan.
- f. Tugas pokok dan fungsi urusan kurikulum dan Program Pembelajaran adalah membantu Kepala TAS dalam melaksanakan administrasi kurikulum dan Program Pembelajaran.
- g. Tugas pokok dan fungsi urusan kehumasan adalah membantu Kepala Tata Usaha dalam melaksanakan administrasi kehumasan.
- h. Tugas pokok dan fungsi pesuruh adalah mengantar surat, meminta bukti penerima surat, dan melaksanakan tugas lainnya sesuai perintah atasannya.
- i. Tugas pokok dan fungsi pengemudi adalah menyiapkan dan mengemudikan kendaraan dinas untuk kepentingan dinas dengan aman dan lancar.
- j. Tugas pokok dan fungsi penjaga sekolah/Petugas Keamanan adalah menjaga keamanan sekolah dan lingkungan agar tercipta suasana aman, tertib, nyaman, dan berwibawa.
- k. Tugas pokok dan fungsi tukang kebun adalah menjaga, membersihkan dan memelihara kebersihan taman/kebun sekolah.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Berdasarkan dari teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tugas dan pokok dan fungsi tenaga administrasi adalah kegiatan yang berkaitan dengan melaksanakan urusan ketatausahaan yang meliputi rumah tangga sekolah, perlengkapan, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana dan kesiswaan. Oleh karena itu untuk menciptakan mutu layanan dalam administrasi maka tugas dan fungsi tenaga administrasi harus dijalankan dengan baik.

### 5. Fungsi Administrasi Pendidikan

Pekerjaan tata usaha yang sudah diutarakan bukanlah suatu pekerjaan yang berdiri sendiri. Pekerjaan tata usaha selalu berhubungan dengan pekerjaan-pekerjaan lainnya di dalam setiap satuan organisasi. Oleh karena itu, pekerjaan tata usaha menyediakan informasi-informasi dan catatan-catatan yang diperlukan dalam usaha melaksanakan dan mencapai fungsi-fungsi pokok organisasi.

William H. Newman menyebut “*The Work Of Administrator/Manager*” yang dapat dibagi menjadi 5 proses (dengan akronim POASCO), yaitu<sup>26</sup>:

#### a. Perencanaan atau Planning

Perencanaan ini meliputi serangkaian keputusan-keputusan termasuk penentuan-penentuan tujuan, kebijaksanaan, membuat progam-progam, menentukan metod & prosedur serta menetapkan jadwal waktu pelaksanaan.

<sup>26</sup> Hasibuan, A. T., dkk. *Loyalitas Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Menciptakan Layanan Pendidikan Di MI*. vol. 1 No. 4, 2023, di Bersatu: Jurnal Pendidikan Bhinneka Tunggal Ika.h 39-47

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian yaitu pengelompokkan kegiatan-kegiatan yang diwadahkan dalam unit-unit untuk melaksanakan rencana dan menetapkan hubungan antara pimpinan dan bawahannya di dalam setiap unit.

#### c. Pengumpulan sumber (*Assembling Resources*)

Pengumpulan sumber berarti pengumpulan sumber-sumber yang dipergunakan untuk mengatur penggunaan daripada usaha-usaha tersebut yang meliputi personal, uang/kapital, alat-alat/fasilitas dan hal-hal lain yang diperlukan untuk melaksanakan rencana.

#### d. Pengendalian Kerja (*Supervising*)

Pengumpulan kerja ialah bimbingan daripada pelaksanaan pekerjaan setiap hari termasuk memberikan instruksi, motivasi (dorongan) agar mereka secara sadar menuruti segala instruksinya, mengadakan koordinasi daripada berbagai kegiatan pekerjaan dan memelihara hubungan kerja baik antara atasan dan bawahan.

#### e. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan dimaksudkan untuk mengetahui bahwa asli pelaksanaan pekerjaan sedapat mungkin sesuai dengan rencana (*seeing that the operating results confirm as nearly as possible to the plan*). Hal ini menyangkut penentuan standar. Artinya memperbandingkan antara kenyataan dengan standar dan bila perlu mengadakan koreksi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

atau pembetulan apabila pelaksanaannya menyimpang daripada rencana.

## 6. Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan

Mutu layanan pembelajaran diartikan sebagai kualitas layanan dalam pembelajaran yang diperoleh siswa meliputi mutu mengajar guru, kelancaran layanan, umpan balik, layanan keseharian, kenyamanan ruang kelas, dan hasil belajar dan pengukuran terhadap mutu layanan pembelajaran sebagai elemen penting dalam menyediakan layanan pembelajaran secara optimal, tentunya lebih baik, efisien, dan efektif<sup>27</sup>.

Sebelum kita dapat meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan, alangkah baiknya kita mengetahui terlebih dahulu jenis-jenis layanan. Antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- a. Fokus pada pelanggan ( internal & eksternal)
- b. Memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas
- c. Membutuhkan kerjasama tim
- d. Memperbaiki proses secara kontinu
- e. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan
- f. Menggunakan komite jangka panjang
- g. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang saja

Secara umum, manajemen strategi memiliki tiga proses manajemen, yaitu<sup>28</sup>:

- a. Tahap Formulasi Strategi: meliputi pembuatan visi, misi tujuan dan sasaran, pengidentifikasian faktor internal dan eksternal organisasi, pembuatan

<sup>27</sup> Sholihat, Syaiful. *Manajemen Strategic dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta.2017).

<sup>28</sup> Hefniy, H., dkk. *Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian*. vol. 3 No. 1, 2019, di Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam.h 169-197



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

rencana jangka menengah dan panjang, dan pembuatan strategi untuk diterapkan.

- b. Tahap Implementasi Strategi: meliputi menentukan kebijakan, memotivasi sumber daya manusia organisasi, mengalokasikan sumber daya supaya perumusan strategi tersebut bisa diselenggarakan.
- c. Tahap Evaluasi Strategi: meliputi memonitor seluruh hasil dari perumusan dan implementasi strategi, pengukuran kinerja, dan pengambilan tindakan perbaikan.

### 7. Faktor Pendukung dan penghambat strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan administrasi

- a. Faktor pendukung :

Sumber daya manusia yang trampil dan kompeten. Komunikasi terbuka dan kerja sama tim yang baik antara kepala tata usaha ,staf administrasi, dan tim lainnya. Dukungan penuh dari kepala sekolah dan manajemen sekolah. System dan prosedur yang jelas dalam layanan administrasi, peningkatan keterampilan staf melalui pelatihan. Ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai.

- b. Faktor penghambat:

Kurangnya Keterbatasan sumber daya seperti anggaran, personel, dan infrastruktur. Kurangnya kejelasan dalam kebijaksanaan dan prosedur administrasi. Ketidaktepatan antara pihak staf, komite .

### 8. Prinsip-prinsip Kepala Tata Usaha sebagai Administrator

Ada beberapa prinsip dasar yang harus diperhatikan agar seorang administrator dapat mencapai kesuksesan dalam melaksanakan tugasnya.

Prinsip-prinsip ini termasuk:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Prinsip Efisiensi: Untuk mencapai kesuksesan, seorang administrator harus mengelola semua sumber daya yang tersedia, termasuk tenaga kerja, dana, dan fasilitas, dengan cara yang efisien.
- b. Prinsip Pengelolaan: Kesuksesan seorang administrator tergantung pada kemampuannya untuk melakukan manajemen dengan baik, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian tugas-tugas yang dijalankan.
- c. Prinsip Pengutamaan Tugas Pengelolaan: Ketika seorang administrator dihadapkan pada pilihan antara tugas manajemen dan tugas operasional, dia cenderung memprioritaskan tugas operasional. Namun, sebaiknya ia tidak hanya terfokus pada tugas operasional, karena jika demikian, tugas manajemen pokoknya akan terabaikan.
- d. Prinsip Kepemimpinan yang Efektif: Untuk mencapai kesuksesan, seorang administrator harus memiliki gaya kepemimpinan yang efektif, yang mencakup perhatian terhadap hubungan antar individu (*human relationship*), pelaksanaan tugas, serta mempertimbangkan situasi dan kondisi yang ada. Ini termasuk kemampuan menjaga hubungan yang baik dengan bawahannya dan memastikan bahwa tugas diberikan dan diselesaikan sesuai dengan jenis pekerjaan masing-masing.
- e. Prinsip Kerjasama: Kesuksesan seorang administrator terlihat dalam kemampuannya untuk mempromosikan kerjasama di antara seluruh



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

anggota organisasi, baik secara horizontal (antara rekan sejawat) maupun secara vertikal (antara atasan dan bawahan).<sup>29</sup>

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa strategi meningkat mutu pelayanan itu penting. Dalam penerapannya semua unsur yang ada disekolah haruslah memiliki kesadaran dalam mewujudkan strategi meningkatkan mutu pelayanan untuk mencapai kepuasan dari pengguna jasa pendidikan. Dengan demikian diharapkan mutu pelayanan terus meningkat dan kegiatan sekolah dapat berjalan dengan kondusif dan terselenggara dengan baik.

### B. Proposisi

Proposisi merupakan konsep yang digunakan untuk memberikan penjelasan dan menetapkan batasan dalam kerangka teoritis guna mencegah terjadinya kebingungan. Proposisi lain yang juga memperkuat proposisi tersebut berbunyi: "Makin tinggi nilai hasil suatu perbuatan bagi seseorang, makin besar pula kemungkinan perbuatan tersebut diulangnya kembali"<sup>30</sup>.

Ini juga mempermudah proses pengukuran dan pemahaman dalam pengumpulan data di lapangan dalam konteks penelitian. Dalam kasus ini konsep yang dikaji dalam penelitian berkaitan dengan Strategi Kepala Tata Usaha untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir. Oleh karena itu, diperlukan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Strategi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah

<sup>29</sup> Siti Maisaroh, Danuri, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Palembang: Tunas Gemilang Press, 2020), h. 13-14.

<sup>30</sup> Mighfar, S. Social Exchange Theory: *Telaah Konsep George C. Homans Tentang Teori Pertukaran Sosial*. vol. 9 No. 2, 2015, di LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran dan Kebudayaan.h 259-282

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Fokus pada pelanggan ( internal & eksternal)
  - b. Memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas
  - c. Membutuhkan kerjasama tim
  - d. Memperbaiki proses secara kontinu
  - e. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan
  - f. Menggunakan komite jangka panjang
  - g. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang saja
2. Faktor Pendukung dan penghambat strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi
    - a. Sumber daya manusia yang trampil dan kompeten
    - b. Komunikasi terbuka dan kerjasama yang baik
    - c. Sistem dan prosedur yang jelas dalam layanan administrasi layanan administrasi
    - d. Kurangnya sumber daya operasional
    - e. Apakah peran komite sekolah dan orangtua dapat menunjang keberhasilan dalam system administrasi

**C Penelitian Relevan**

Penelitian yang relevan mengacu pada penelitian yang memiliki kaitan dengan studi yang sedang dilakukan. Penelitian ini digunakan untuk membandingkan hasil, dengan tujuan untuk menghindari distorsi dan manipulasi dalam kerangka karya ilmiah, dan juga untuk menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis bersifat unik dan belum pernah dieksplorasi sebelumnya oleh pihak lain. Beberapa studi terdahulu yang relevan telah dilaksanakan, di antaranya 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.

1. Skripsi yang di teliti oleh Rizka Zayyana. Pada tahun 2016 yang berjudul “*Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*”. Penelitian ini membahas tentang 3 sub bagian tenaga administrasi, yaitu: bagian pendidikan & pengajaran, keuangan & kepegawaian, dan umum. Program kegiatan untuk para tenaga administrasi sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dapat terlihat dari kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan system pembayaran SPP dengan online yang sudah diterapkan sejak 2006, program SIMAK memudahkan para guru menginput nilai secara online. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari hari di sekolah masih berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan. Berbeda dengan penelitian yang akan penulis uraikan selain terletak pada objek penelitiannya dan juga terletak pada pokok bahasan yang akan penulis uraikan, yaitu penulis ingin mengetahui bagaimana implementasi manajemen kearsipan dan upaya dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sungai Tarab.

Persamaan: pokok pembahasan tentang peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan

Perbedaan: peneliti yang akan diteliti berbeda, karna meneliti berfokus pada Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan.

2. Skripsi penelitian yang dilakukan oleh Desi Nurhikmahyanti dalam jurnal dengan berjudul “*Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah di Man 1 Kota Mojokerto*”, Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya, penelitian



tersebut membahas tentang bidang-bidang tenaga administrasi yang mendukung meningkatkan mutu pelayanan sekolah, di antaranya: bidang akademik, bidang kesiswaan, bidang personalia, bidang keuangan, bidang sarana & prasarana, dan bidang hubungan masyarakat. 33 Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis melakukan penelitian di tingkat Madrasah Ibtidaiyah yang di mana pada tingkat tersebut jarang terdapat bagian Tenaga Administrasi (Tata Usaha).

Persamaan: pokok pembahasan tentang peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan

Perbedaan: peneliti yang akan diteliti berbeda, karna meneliti berfokus pada Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan.

3. Skripsi penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sakowi Amin dengan judul “*Tata Usaha untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTS Nahdlatusy Syubban Sayung Demak*” Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2015. Hasil penelitian tersebut bahwa perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun sekali dengan melibatkan para guru. Perbedaan dengan penulis ialah penulis tidak hanya berfokus pada layanan siswa, melainkan beberapa pelanggan yang berkaitan dengan layanan administrasi dari kepala sekolah, tenaga administrasi, guru, orang tua, dan siswa.

Persamaan: pokok pembahasan tentang peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan

Perbedaan: peneliti yang akan diteliti berbeda, karna meneliti

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

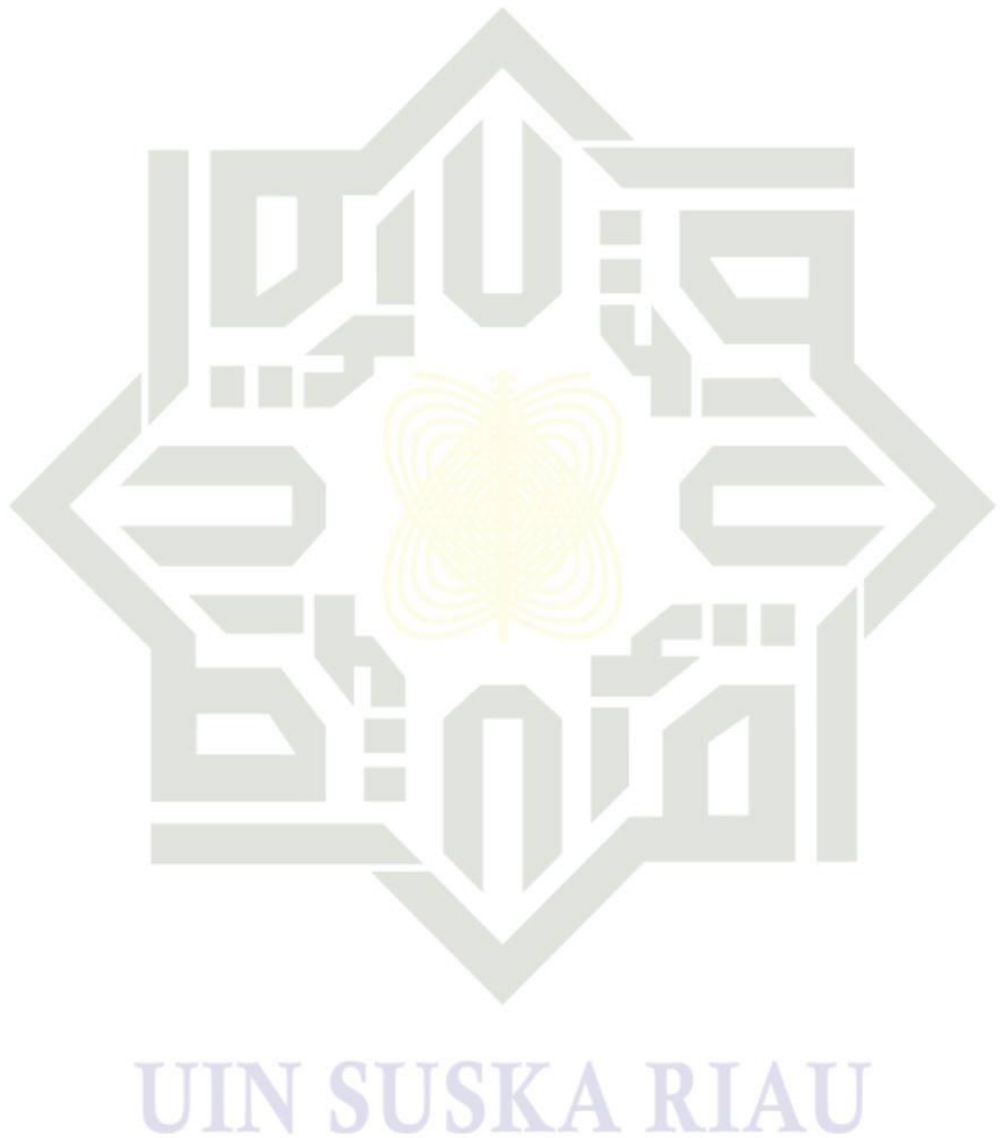
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

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

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

berfokus pada Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan.



© 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.



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

Pendekatan ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini merupakan suatu metode penelitian yang menghasilkan data berupa deskripsi dalam bentuk teks tertulis, komunikasi lisan dan tingkah laku yang dapat di amati. Dalam perspektif John W, Creswell, pendekatan kualitatif adalah suatu proses penyediaan yang bertujuan untuk memahami masalah sosial atau masalah terkait dengan manusia dengan cara menciptakan gambaran holistic yang terbentuk melalui penggunaan bahasa tertulis pelaporan pandangan informasi secara detail, dan mengembangkan dalam kerangka konsep ilmiah<sup>31</sup>.

Penelitian kualitatif merupakan tipe penelitian yang digunakan untuk menyelidiki situasi alamiah dari suatu subjek, di mana penelitian berperan sebagai instrument utama dalam prosesnya, sesuai dengan pandangan Saryono, penelitian kualitatif bertujuan untuk menginventigasi, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan aspek-aspek kualitatif atau karakteristik dari pengaruh sosial yang tidak dapat di jelaskan, diukur, atau dilukiskan melalui metode kuantitatif.<sup>36</sup>

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir. Pilihan lokasi ini didasari atas kesanggupan pwnwlitian dalam memudahkan melakukan penelitian. Dengan penelitian ini berjudul strategi

<sup>31</sup> Samsu, *Metode Penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, Mixed methods, serta Research & Development*, ( jambi: pusaka. 2017), h.86.

<sup>36</sup> nursapia Harahap, *penelitian kualitatif*, ( medan: Ashri Publishing, 2020), h.123

kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2024.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah kepala tata usaha. Sedangkan objek adalah Strategi Kepala Tata Usaha untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir.

### D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dari dua informan yaitu informan kunci dan tambahan. Informan utama dalam penelitian ini adalah kepala tata usaha sedangkan informan tambahan adalah kepala sekolah, tenaga administrasi, guru, dan siswa.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, berbagai teknik digunakan untuk mengumpulkan atau memperoleh data. Ataupun teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas fokus pada suatu objek dengan memanfaatkan seluruh indera manusia. Oleh karena itu, pengamatan dapat meliputi penggunaan penglihatan, penciuman, pendengaran, perabaan, dan pengecapan.<sup>32</sup> Dalam konteks ini, peneliti menghimpun informasi dengan cara mengamati obyek secara teliti untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang strategi, faktor pendukung, faktor penghambat kepala tata usaha dalam meningkatkan

<sup>32</sup>Winarno, *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*, Cet. ke-2 (Malang: UM Press, 2013), h. 106.

mutu layanan administrasi sekolah SMA 1 keritang Indragiri Hilir.

2. Wawancara

Dalam konteks ini, peneliti mengajukan berbagai pertanyaan kepada narasumber mengenai strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi Sekolah Sma negeri 1 keritang Sehingga melalui percakapan antara pewawancara dan narasumber akan diperoleh informasi mengenai objek kajian yang dipertanyakan.

3. Dokumentasi

Dalam konteks ini, peneliti mengumpulkan dan analisis data dari berbagai dokumen yang relevan dengan penelitian baik dalam bentuk teks tertulis, gambar, atau artefak bersejarah yang berkaitan dengan aspek yang diteliti. Teknik dokumentasi digunakan sebagai pelengkap untuk metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang peneliti lakukan untuk mengetahui gambaran Strategi Kepala Tata Usaha untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir. Data yang diperoleh akan diselidiki dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Teknik analisis data dalam jenin penelitian ini diterapkan segala proses pengumpulan data berlangsung. Sebelum melaksanakan wawancara, peneliti melakukan observasi sebagai satuan bentuk persiapan terhadap narasumber yang akan diwawancarai.

Saat melakukan wawancara, peneliti melanjutkan analisis yang telah dilakukan sebelumnya dengan menyajikan serangkaian pertanyaan dan mengevaluasi respon dari narasumber. Apabila terdapat informasi yang tampak belum lengkap atau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memerlukan klarifikasi lebih lanjut, peneliti akan memberikan pertanyaan tambahan sehingga memastikan bahwa analisis data yang diperoleh dapat dipercaya.

Sesuai dengan yang dijelaskan dalam Miles dan Humberman mengemukakan bahwa dalam analisis data penelitian kualitatif terdapat tiga langkah yang harus ditempuh oleh peneliti secara berkesinambungan dan melibatkan interaksi.. Berikut ini adalah tahapan-tahapan tersebut<sup>33</sup>:

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data mencakup proses menyusutkan informasi, mengidentifikasi poin-poin kunci, dan memusatkan perhatian pada elemen yang memiliki signifikansi.

#### 2. Paparan Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mengkomunikasikan data. Data konteks penelitian kualitatif, data dapat disampaikan dengan berbagai cara, termasuk ringkasan, grafik, relasi antar kategori, diagram alur, dan sejenisnya. Dengan mengkomunikasikan data, akan lebih muda untuk memahami situasi dan merencanakan langkah-langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh.

#### 3. Penarikan Kesimpulan (*concluding drawing/veriving*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Miles dan Humberman, melibatkan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam tahap ini, kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian kualitatif dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan masalah yang diajukan sebelumnya. Kesimpulan yang diperoleh bersifat provisional dan

<sup>33</sup> Hardani, H., dkk. Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. 2020.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

dapat berubah jika tidak di dukung oleh bukti yang kuat selama proses pengumpulan data. Dalam hal ini, ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data tambahan yang digunakan oleh bukti konkret yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang disampaikan oleh peneliti akan menjadi kesimpulan yang dipercaya dan kredibel.

## G. Uji Keabsahan Data

Penerapan triangulasi pendekatan terbaik untuk mengurangi perbedaan dalam konstruksi realitas yang terjadi dalam suatu studi ketika data mengenai berbagai peristiwa dan relasi dianalisis dari berbagai perspektif. Triangulasi dalam konteks pengujian kredibilitas merujuk pada pemeriksaan data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai metode dan pada waktu yang berbeda. Uji keabsahan data dalam penelitian ini yaitu<sup>34</sup>:

### 1. Triangulasi Sumber

Verifikasi kredibilitas data dengan triangulasi sumber dilibatkan dalam proses memeriksa informasi yang telah dikumpulkan dari beberapa sumber yang berbeda. Semua jawaban yang diperoleh dari beberapa sumber diatas konsisten. Setelah itu, penulis menganalisis data yang dikumpulkan untuk mencapai suatu kesimpulan. Langkah selanjutnya adalah meminta kesepakatan (*member check*) dari tiga sumber data untuk mengvalidasi kesimpulan tersebut.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk memeriksa keandalan data dengan cara memeriksa dengan data yang sama dari berbagai sumber menggunakan

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), h. 439-441

teknik yang berbeda. sebagai contoh, data yang awalnya di peroleh melalui wawancara kemudian diverifikasi melalui observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

Triangulasi waktu

Triangulasi waktu pengecekan data dengan wawancara, observasi dan teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Dalam penelitian ini pengecekan data dilakukan dengan cara triangulasi sumber serta mengecek data.

© 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 Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul Strategi Tata Usaha untuk meningkatkan mutu layanan Administrasi Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir. Dengan ini disimpulkan bahwa:

#### 1. Strategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah menengah atas negeri 1 keritang Indragiri hilir

- a. Fokus Pada Pelanggan eksternal dan internal : KTU kami berfokus pada penerapan teknologi yang tepat guna untuk meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi. Upaya kami dalam memberikan dalam memberikan layanan yang responsive, efisien dan berkualitas kepada seluruh warga sekolah.
- b. Memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas : pelatihan reguler untuk staf administrasi. Pelatihan ini dapat berupa pelatihan internal yang diselenggarakan oleh anggota staf yang ahli dalam bidang tertentu.
- c. Membutuhkan Kerjasama Tim : pendekatan untuk membangun kerja sama yang efektif dengan para guru dalam hal administrasi. Salah satunya adalah dengan menyediakan pelatihan dan dukungan teknis kepada guru untuk membantu mereka dalam mengelola administrasi kelas mereka.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- d. Memperbaiki proses secara kontinu : melakukan beberapa upaya penting untuk memastikan komitmen dan dukungan kepemimpinan dalam peningkatan pelayanan administrasi.
- e. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan: selalu mengutamakan pengumpulan data yang akurat dan melakukan analisis yang cermat sebelum mengambil keputusan yang signifikan.
- f. Memiliki Komite Jangka Panjang : untuk meningkatkan layanan administrasi di SMAN 1 Keritang melibatkan peningkatan efisiensi melalui teknologi informasi, pelatihan staf, pemahaman kebutuhan stakeholder, dan evaluasi rutin untuk identifikasi perbaikan lebih lanjut. Dengan pendekatan ini, saya yakin kami dapat terus meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.berencana untuk terus meningkatkan penggunaan teknologi dalam proses administrasi.
- g. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa : terkait pelayanan yang diberikan terkait sarana dan prasarana sekolah. Secara umum, saya mengapresiasi upaya yang dilakukan oleh pihak sekolah dalam menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk proses pembelajaran.

#### **2. Faktor pendukung dan penghambat startegi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah menengah atas negeri 1 keritang Indragiri hilir**

Adapun Faktor Pendukung Dan Penghambat Yang Mempengaruhi Peningkatan Mutu Layanan Di SMA Negeri 1 Keritang tersebut juga



mengatasi dengan menunjukkan penerapan konsep manajemen strategi, terutama dalam tahap formulasi, implementasi, dan evaluasi strategi. Serta pembuatan strategi yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan administrasi menjadi bagian integral dari pendekatan yang diterapkan di sekolah ini. Implementasi strategi dilakukan melalui alokasi sumber daya manusia dan motivasi sumber daya organisasi, sementara evaluasi strategi dilakukan melalui evaluasi rutin terhadap proses administrasi dan respons terhadap umpan balik dari pengguna layanan.

Untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Negeri 1 Keritang tercermin dalam pemahaman akan kebutuhan stakeholder dan respons terhadap umpan balik dari pengguna layanan, sejalan dengan konsep pemasaran yang menekankan pada penyediaan produk atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen. Ini menunjukkan pentingnya memahami perilaku konsumen dalam konteks penyediaan layanan pendidikan.

## B. Saran

1. Pihak sekolah mempertimbangkan untuk memperkenalkan sistem manajemen sekolah terintegrasi dan layanan online bagi siswa dan orang tua guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi.
2. Dalam aspek tenaga kerja, hendaknya SMA Negeri 1 Keritang lebih mengoptimalkan tenaga kerjanya khususnya tenaga Proses Administrasi agar proses administrasi yang lambat atau tidak efisien, seperti waktu tunggu yang terlalu lama dan ketidakjelasan dalam prosedur administrasi.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

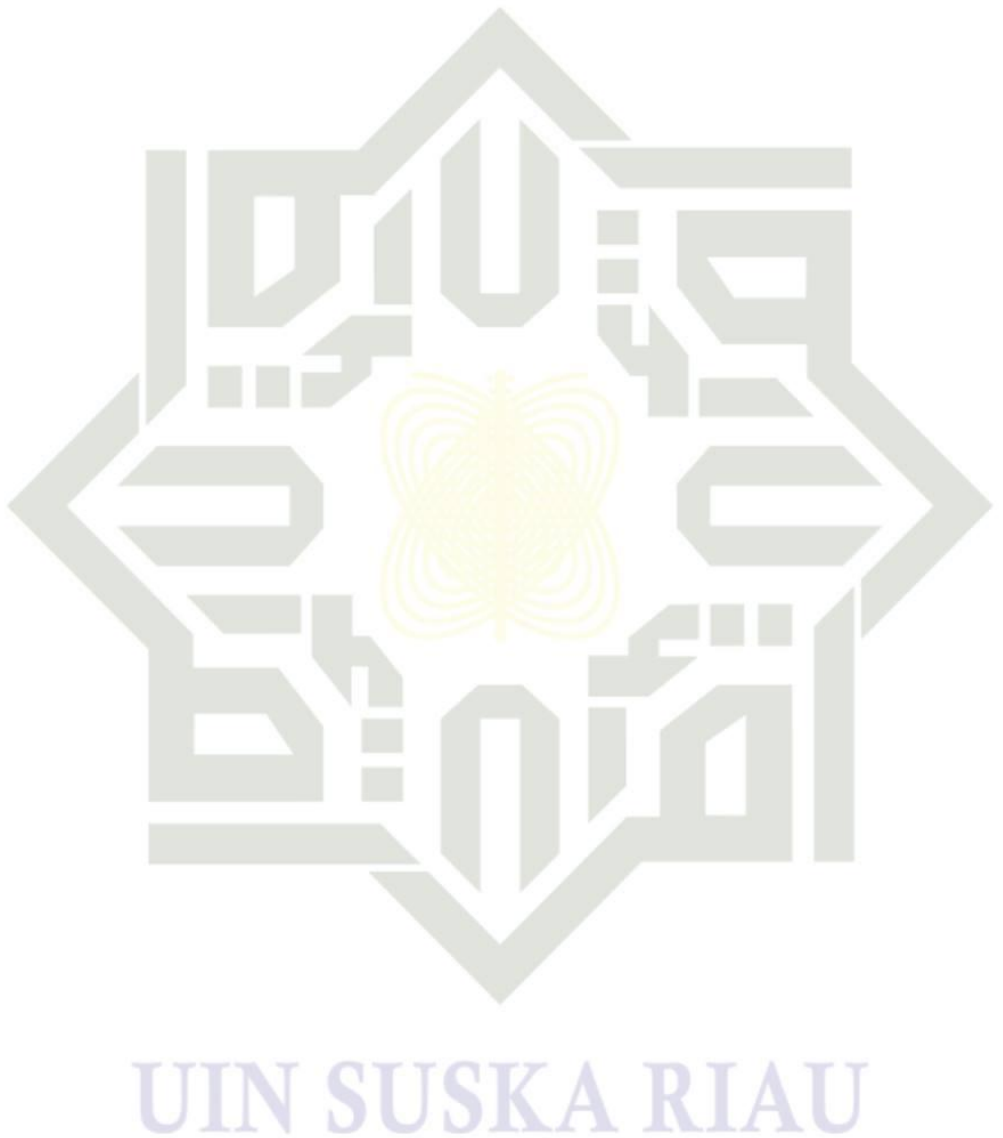
3. Dalam aspek sarana prasarana,. hendaknya harus ditingkatkan agar mendukung proses administrasi. Pemeliharaannya pun harus dijaga oleh semua pihak.

© 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.





## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, H. M. I. *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*. 2019.
- Assauri, Sofjan. *Strategi Management*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2013.
- Bashori, B. *Peningkatan kinerja tenaga administrasi sekolah oleh Kepala Tata Usaha di SMPN 12 Sijunjung*. vol 3 No. 1, 2021, di Produ: Prokurasi Edukasi-Jurnal Manajemen Pendidikan Islam.
- Berdasarkan hasil wawancara awal (Studi Pendahuluan) bersama kepala sekolah, pada tanggal 15 Desember 2022 , pukul 09:00, ruang kepala sekolah Ma asmaul husna pekanbaru.
- Dalimunthe, M. S. *Peran Tenaga Administrasi Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Muhammadiyah 01 Medan*. vol. 2 No. 2. 2022, di Jurnal Islami: Manajemen Pendidikan Islam & Humaniora.
- Gunawan, I., Triwiyanto, T., Kusumaningrum, D. E., Romady, M., Alfarina, M., & Widiana, R. A. *Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Kota Batu: Studi Deskriptif*. vol. 1 No. 4, 2018, di *JAMP*.
- Hardani, H., dkk. *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. 2020.
- Hasibuan, A. T., dkk. *Loyalitas Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Menciptakan Layanan Pendidikan Di MI*. vol. 1 No. 4, 2023, di *Bersatu: Jurnal Pendidikan Bhinneka Tunggal Ika*.
- Hefniy, H., dkk. *Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian*. vol. 3 No. 1, 2019, di *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Hidayat, H., dkk. *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan*. vol. 3 No. 1, 2022 di *Jambura Journal of Educational Management*.
- Hidayat, S. P., dkk. *Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto*. vol. 2 No. 4, 2014 di *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*.
- Hilal Mahmud, M. M. *Administrasi Pendidikan (menuju sekolah efektif)*. Penerbit Aksara TIMUR. 2015.
- Kependidikan, P. M. P. D. T., & Nasional, D. P. *Manajemen Ketatausahaan Sekolah*.
- Kristiawan, M., dkk. *Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah*. vol. 5 No. 1, 2018, di *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Maryam, S., dkk. *Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang)*. vol. 19 No. 2. 2016 di *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*,
- Mighfar, S. *Social Exchange Theory: Telaah Konsep George C. Homans Tentang Teori Pertukaran Sosial*. vol. 9 No. 2, 2015, di *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran dan Kebudayaan*.
- Muhyadi, M. *Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa YOGYAKARTA*. vol, 43 No, 1 di *Kependidikan Penelitian Inovasi Pembelajaran*.
- Muniroh, J., dkk. *Manajemen pendidik dan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri Kota Yogyakarta*. vol 5 No. 2, 2017, di *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*.
- Muspawi, M., dkk. *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pelayanan*. vol. 4 No. 3, 2020. di *JMSP*
- Najewan, N., dkk, A. *Kepala sekolah dan kinerja pegawai tata usaha*. vol. 1 No 1, 2020, di *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)*.
- Nursapia Harahap, penelitian kualitatif, ( medan: Ashri Publishing), 2020.
- Nurussalami, N. *Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan*. vol. 9 No. 02, 2021, di *Intelektualita*.
- Pandi, A. *Jurnal. Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs. Hidayatul Muhsinin*. vol. 4 No. , 1, 2022
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 pasal satu ayat 2.
- Prasodjo, T. *Strategi Pembangunan Kualitas Manusia: Suatu Perspektif Administrasi Publik*. vol. 6 No.2, 2016, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik-UNM*.
- Prasodjo. *Manajemen Strategi*. ( Penerbit Zahir Publishing. Yogyakarta) 2021.
- Rohmah, F. N. *Strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar*, 2019 di *Doctoral dissertation*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Ruqotuz, Zakhroh. 2013. *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik*. vol 17 No 2, 2013, di *Jurnal Didaktika*.
- Sagala, S. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, 2009.
- Samsu, *Metode Penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, Mixed methods, serta Research & Development*, (jambi: pusaka. 2017).
- Sari, D. N., dkk. *Implementasi Manajerial Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kinerja Tata Usaha Di Mts Ma'arif Bumi Baru Kabupaten Way Kanan*. vol. 2 No. 2 2023, di *IEMJ: Islamic Education Management Journal*.

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



- Setianingsih, E. *Implementasi Pendidikan Inklusi: Manajemen Tenaga Kependidikan*. vol. 7 No. 2, 2017 di Majalah Ilmiah Pendidikan Dasar.
- Sholihat, Syaiful. *Manajemen Strategic dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV Alvabeta, 2013).
- Sunyoto, D., dkk T. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*.2014.
- Surya, P. *Peran penting tenaga administrasi sekolah dalam penguatan budaya sekolah untukimplementasi pendidikan karakter*. 2012.
- Winarno, M. E. *Metodologi penelitian dalam pendidikan jasmani*. (Um press 2013
- Yulaekah, Y., dkk. *Konsep Dasar Manajemen Tenaga Pendidik dan Kependidikan*. vol. 4 No. 3, 2023, di *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# LAMPIRAN

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



## STRATEGI K

## Lampiran 1 Pedoman wawancara

Marlina NIM : 12010327000

Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Di SMAN 1 Keritang

## PEDOMAN WAWANCARA

(Kepala TU &amp; Staff TU)

Rumusan Masalah	Sub Indikator	Pertanyaan
<p>strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di</p>	<p>Mutu Layanan administrasi madrasah.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fokus pada pelanggan (internal &amp; external).</li> <li>Memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas, dan</li> <li>menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.</li> <li>Memiliki komite jangka panjang</li> <li>Membutuhkan kerjasama tim ( teamwork)</li> <li>Memperbaiki proses secara kontinu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menurut Ibu apakah mutu layanan yang diberikan oleh tenaga Tata Usaha sekolah sudah maksimal?</li> <li>Menurut ibu apakah kepala sekolah telah melakukan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah?</li> <li>Apa rencana jangka panjang ibu dalam meningkatkan layanan administrasi?</li> <li>siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan layanan administrasi?</li> <li>Apa saja kompetensi yang harus di miliki oleh seorang tenaga tata usaha?</li> <li>Bagaimana keterlibatan ibu dalam hal layanan administrasi kesiswaan?</li> <li>Bagaimana kompetensi serta mekanisme pelayanan di bidang administrasi Tata Usaha?</li> <li>Apa saja tugas staf tata usaha dalam melaksanakan layanan administrasi di SMA</li> <li>Bagaimana bentuk pendekatan yang dilakukan oleh bagian Tata Usaha dalam menjalin kerja sama dengan</li> </ol>



<p style="text-align: center;"><b>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</b></p> <p><b>Hak Cipta Diindungi Undang-Undang</b></p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.  a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Strategi kepala tata usaha meningkatkan mutu layanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemberian jasa-jasa</li> <li>Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa</li> <li>Penerapan sistem administrasi yang efisien</li> </ol>	<p>guru dalam hal adminitrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bagaimana penerapan sistem administrasi tertentu telah meningkatkan efektivitas operasional</li> <li>Bagaimana menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu sistem administrasi?</li> <li>Bagaimana memastikan bahwa sistem administrasi yang diterapkan memiliki dampak positif pada produktivitas dan kinerja keseluruhan organisasi?</li> <li>Apa saja yang harus di perbaiki dalam mutu layanan TU?</li> </ol>
<p>Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah</p>	<p>Faktor Pendukung Faktor Penghambat</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Apa saja faktor pendukung strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi Sekolah?</li> <li>Apa saja faktor penghambat strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi Sekolah?</li> </ol>

## PEDOMAN WAWANCARA

(Kepala Sekolah)

No	Rumusan Masalah	Sub Indikator	Pertanyaan
1	strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi Sekolah	<p>Mutu Layanan administrasi madrasah.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fokus pada pelanggan (internal &amp; external).</li> <li>Memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas, dan</li> <li>menggunakan pendekatan ilmiah dalam</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Apa strategi utama yang Bapak terapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi?</li> <li>Bagaimana bapak memastikan bahwa seluruh staf administrasi terus mengembangkan keterampilan dan</li> </ol>



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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

<p>pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.</p> <p>d. Memiliki komite jangka panjang</p> <p>e. Membutuhkan kerjasama tim ( teamwork)</p> <p>f. Memperbaiki proses secara kontinu</p>	<p>pengetahuan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik?</p> <p>3. Apa rencana jangka panjang bapak dalam meningkatkan mutu layanan administrasi?</p> <p>4.strategi apa yang bapak gunakan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi ?</p> <p>5. langkah apa yang bapak ambil dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan kepada tenaga administrasi agar dapat memberikan pelayanan yang baik?</p> <p>6. Menurut bapak apakah tenaga TU sekolah telah melakukan kerja sama tim yang baik?</p> <p>7. Apakah setiap proses yang dilakukan oleh anggota tu sudah di perbaiki secara kontinu?</p> <p>8. Berapa jumlah tenaga administrasi di SMA?</p>
<p>Strategi kepala tata usaha meningkatkan mutu layanan.</p> <p>a. Pemberian jasa-jasa</p> <p>b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa</p> <p>c. Penerapan sistem administrasi yang efisien</p>	<p>1. Bagaimana pelaksanaan pengadaan barang dan jasa sekolah?</p> <p>2. Apakah ada saran dalam peningkatan layanan administrasi?</p>
<p>Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah</p>	<p>1. Apa saja faktor pendukung yang telah diidentifikasi untuk meningkatkan mutu layanan administrasi?</p> <p>2. Apa saja hambatan atau</p>



tantangan yang telah diidentifikasi dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi?

## PEDOMAN WAWANCARA

(Guru)

Rumusan Masalah	Sub Indikator	Pertanyaan
strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi Sekolah	Mutu Layanan administrasi madrasah. a. Fokus pada pelanggan (internal & external). b. Memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas, dan c. menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. d. Memiliki komite jangka panjang e. Membutuhkan kerjasama tim ( teamwork) f. Memperbaiki proses secara kontinu	1. Bagaimana bentuk pendekatan yang dilakukan oleh bagian tenaga administrasi dalam menjalin kerja sama dengan Guru untuk urusan administrasi ? 2. Adakah masalah atau kendala yang Bapak/Ibu rasakan dalam memanfaatkan layanan administrasi sekolah? 3. Siapa saja yang berperan dalam penyusunan jadwal mengajar dan pengolahan data siswa? 4. Adakah saran Bapak/Ibu Guru dalam peningkatkan layanan administrasi sekolah? 5. Bagaimana menurut ibu terkait pelayanan staff tata usaha dalam hal adminitrasi di sekolah?
	Strategi kepala tata usaha meningkatkan mutu layanan d. Pemberian jasa-jasa e. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa f. Penerapan sistem administrasi yang efisien	1. Pelayanan apa yang diberikan terakait sarana dan prasarana ? 2. Bagaimana peran sarana dan prasarana di SMA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

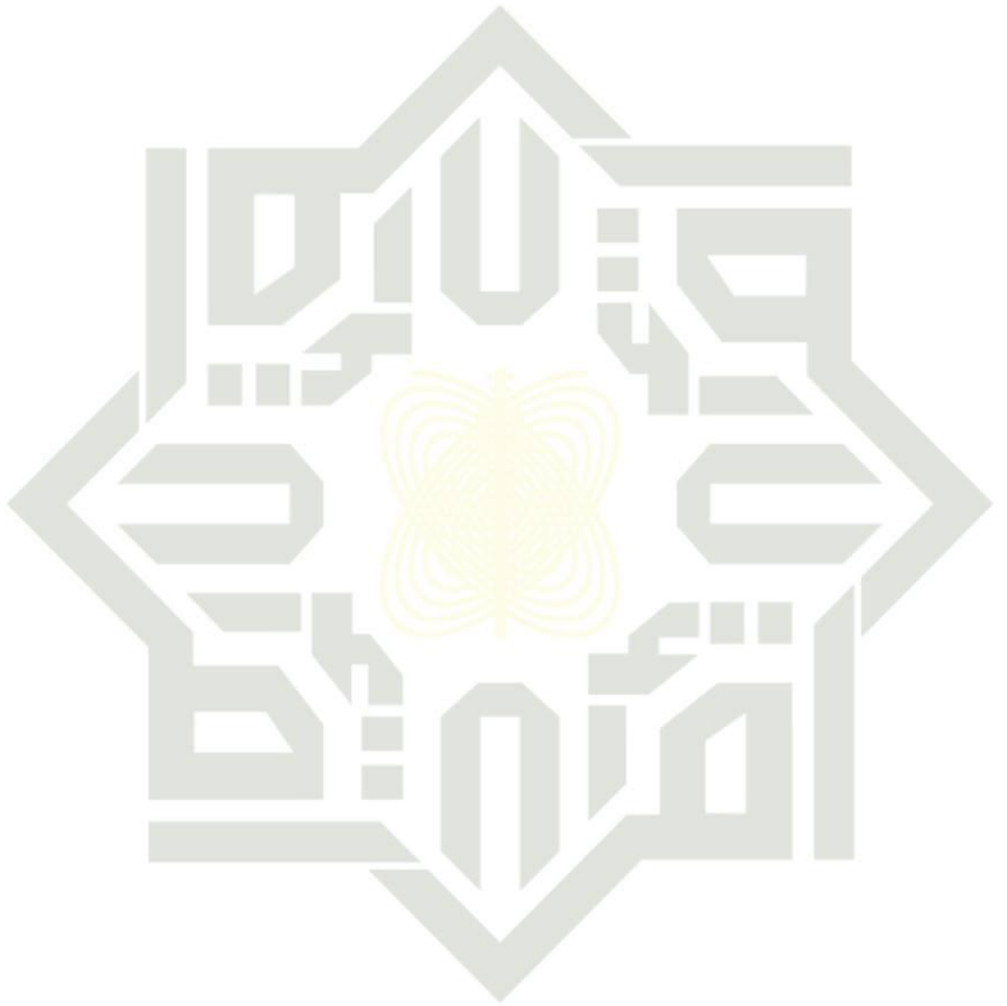
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah	Faktor Pendukung Faktor Penghambat	1. Apa saja faktor pendukung strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi Sekolah ? 2. Apa saja faktor penghambat strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi Sekolah
----------------------------------	---	------------------------------------	---



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Lampiran 2 Transkrip Wawancara

### Transkrip wawancara

**Nama Informan** : Hasmi S.Pd  
**Jabatan** : Kepala sekolah  
**Jenis kelamin** : Laki-laki  
**Tempat Wawancara** : SMAN 1 Keritang  
**Hari/Tanggal** : Rabu/ 29 Mei 2024

A : Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Selamat Pagi pak?

KS : “Wa’alaikumusalam Warahmatullahi Wabaraktuh, pagi Nak. Silahkan Masuk ya”

A : Terimakasih banyak pak. Perkenalkan saya marlina Dari UIN Suska Riau, Dan Saya Merupakan Alumni Tahun 2019 di SMA Negeri 1 Keritang Ini Pak. Tujuan saya datang ke sini untuk melakukan penelitian di sekolah ini terkait strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah. Apakah bapak bersedia apabila saya akan mengajukan pertanyaan?

A : Apa strategi utama yang Anda terapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi di sekolah?

K : Kami **berfokus pada penerapan teknologi yang tepat guna untuk meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi**. Misalnya, kami menggunakan perangkat lunak manajemen sekolah yang terintegrasi untuk mengelola data siswa, kehadiran, dan penjadwalan. Hal ini membantu mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rentan terhadap

Fokus pada pel  
(internal & ext

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kesalahan dan mempercepat pengolahan data. Kami menyadari pentingnya memiliki staf administrasi yang terampil dan terlatih.

:Bagaimana Anda memastikan bahwa seluruh staf administrasi terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik?

:"Kami menyediakan pelatihan reguler untuk staf administrasi. Pelatihan ini dapat berupa pelatihan internal yang diselenggarakan oleh anggota staf yang ahli dalam bidang tertentu, atau pelatihan eksternal yang melibatkan pakar dari luar. Pelatihan ini mencakup berbagai topik yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab mereka, seperti penggunaan perangkat lunak, manajemen waktu, komunikasi efektif, dan keterampilan interpersonal

mengembangkan keterampilan dan pengetahuan staf administrasi

A :Apa rencana jangka panjang bapak dalam meningkatkan mutu layanan administrasi?

:"Kami berencana untuk terus meningkatkan penggunaan teknologi dalam proses administrasi. Hal ini meliputi penggunaan sistem manajemen sekolah terintegrasi yang dapat mengelola data siswa, kehadiran, penjadwalan, dan administrasi keuangan secara efisien. Kami juga berupaya untuk memperkenalkan layanan online bagi orang tua dan siswa untuk memudahkan akses dan komunikasi dengan sekolah"

komite jangka Panjang meningkatkan mutu layanan administrasi

A :Apa saja faktor pendukung strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi?

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

KS :“Sebagai kepala sekolah di di SMAN 1 Keritang, kami telah melakukan beberapa upaya penting untuk memastikan komitmen dan dukungan kepemimpinan dalam peningkatan pelayanan administrasi. Beberapa di antaranya adalah Peningkatan Sumber Daya Manusia Kami telah mengadakan pelatihan dan workshop rutin untuk staf administrasi guna meningkatkan keterampilan mereka dalam menyelenggarakan tugas-tugas administratif”

Dukungan kep  
sekolah  
proses secara k

RA :Apa saja faktor penghambat strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi?

KS :“Beberapa hambatan atau tantangan yang telah diidentifikasi dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi di sekolah kami antara lain, Keterbatasan Sumber Daya, Tantangan utama yang dihadapi adalah keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia. Terkadang, kami kesulitan untuk mengalokasikan dana yang memadai untuk melengkapi infrastruktur teknologi dan pelatihan staf administrasi.””

Hambatan atau  
tantangan

### 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.

**Nama Informan** : Yulius Carles, S.Pd  
**Jabatan** : Guru  
**Jenis kelamin** : Laki-laki  
**Tempat Wawancara** : SMAN 1 Keritang  
**Hari/Tanggal** :Rabu/ 05 Juni 2024

A : Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Selamat siang Pak?

CR : “Wa’alaikumusalam Warahmatullahi Wabaraktuh, siang Nak”

A : Terimakasih banyak pak. Perkenalkan saya Marlina Dari UIN Suska Riau, Dan Saya Merupakan Alumni Tahun 2019 di SMA Negeri 1 Keritang Ini Pak. Tujuan saya datang ke sini untuk melakukan penelitian di sekolah ini terkait strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah. Apakah bapak bersedia apabila saya akan mengajukan pertanyaan?

A :Bagaimana menurut bapak terkait pelayanan staf tata usaha dalam hal administrasi di sekolah **SMAN 1 Keritang**?

CR :Jadi kalau berbicara **layanan administrasi di sekolah itu memang pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh sekolah kepada konsumen dalam hal ini stakeholder seperti siswa yah. Terdapat beberapa layanan administrasi yang berlangsung dalam sekolah ini seperti, layanan administrasi kesiswaan, layanan administrasi kurikulum, layanan administrasi sarana dan prasarana, layanan administrasi keuangan, layanan administrasi kepegawaian, layanan administrasi peraturan dan kearsipan serta layanana administrasi hubungan Masyarakat**

Fokus pada pelayanan (internal & eksternal)

:Adakah masalah atau kendala yang bapak rasakan dalam memanfaatkan layanan administrasi sekolah ?

:Tentu, sebagai guru di SMAN 1 Keritang, saya mengalami beberapa kendala dalam memanfaatkan layanan administrasi sekolah. Salah satu masalah utama yang saya rasakan adalah waktu tunggu yang terkadang cukup lama saat mengurus berbagai administrasi, seperti pengajuan permintaan perlengkapan kelas atau surat izin. Hal ini dapat memakan waktu berharga yang seharusnya saya alokasikan untuk perencanaan dan persiapan mengajar. Selain itu, terkadang terdapat ketidakjelasan dalam prosedur atau kebijakan administrasi yang dapat memperlambat proses pengurusan. Saya berharap agar staf administrasi dapat meningkatkan efisiensi dan memberikan informasi yang lebih jelas kepada kami sebagai guru, sehingga kami dapat lebih fokus pada tugas-tugas pengajaran kami.

memanfaatkan layanan admini...

:Adakah saran bapak dalam meningkatkan layanan administrasi sekolah?

:Tentu, saran saya untuk meningkatkan layanan administrasi di SMAN 1 Keritang adalah dengan meningkatkan efisiensi proses, memberikan lebih banyak pelatihan kepada staf administrasi, memperjelas prosedur kepada guru, dan memfasilitasi komunikasi yang lebih terbuka antara staf administrasi dan guru. Dengan demikian, diharapkan proses administrasi dapat berjalan lebih lancar dan mendukung kegiatan pembelajaran dengan lebih baik.

Memperbaiki pr... secara kontinu

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

:Pelayanan yang di berikan terkait sarana dan prasarana? Bagaimana peranan sarana dan prasarana di Sekolah?

:Tentu, sebagai guru di SMAN 1 Keritang, saya ingin memberikan tanggapan terkait pelayanan yang diberikan terkait sarana dan prasarana sekolah. Secara umum, saya mengapresiasi upaya yang dilakukan oleh pihak sekolah dalam menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk proses pembelajaran. Fasilitas kelas, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas olahraga yang disediakan cukup memadai dan membantu dalam menyelenggarakan kegiatan pembelajaran dan ekstrakurikuler. Peranan sarana dan prasarana di SMAN 1 Keritang sangat penting karena mereka memberikan lingkungan yang kondusif bagi siswa dan guru dalam menjalankan proses pembelajaran dan aktivitas sekolah lainnya. Dengan fasilitas yang memadai, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan memberikan pengalaman belajar yang lebih baik bagi siswa. Namun demikian, saya juga berharap pihak sekolah terus memperhatikan pemeliharaan dan pengembangan sarana dan prasarana agar tetap optimal dan mendukung kegiatan pembelajaran di masa mendatang.

Layanan yang b  
dengan penyedi  
distribusi barang  
jasa

:Apa saja faktor pendukung strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah?

:Di SMAN 1 Keritang, kami telah mengambil beberapa upaya untuk memastikan komitmen dan dukungan kepemimpinan yang kuat dalam peningkatan pelayanan administrasi. Kepala sekolah dan manajemen

faktor pendukur  
strategi

sekolah memahami betapa pentingnya pelayanan administrasi yang berkualitas dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan memastikan kepuasan siswa, orang tua, dan stakeholder lainnya



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Nama Informan** : Baba,S.Ag  
**Jabatan** : Kepala TU  
**Jenis kelamin** : Laki-laki  
**Tempat Wawancara** : SMAN 1 Keritang  
**Hari/Tanggal** : Senin/ 10 Juni 2024

: Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Selamat siang Pak?

KTU : “Wa’alaikumusalam Warahmatullahi Wabaraktuh, siang Nak”

: Terimakasih banyak pak. Perkenalkan saya Marlina Dari UIN Suska Riau, Dan Saya Merupakan Alumni Tahun 2019 di SMA Negeri 1 Keritang Ini Pak. Tujuan saya datang ke sini untuk melakukan penelitian di sekolah ini terkait strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah. Apakah bapak bersedia apabila saya akan mengajukan pertanyaan?

A :Menurut bapak apakah mutu layanan yang diberikan oleh tenaga Tata Usaha sekolah sudah maksimal?

KTU :Sebagai kepala Tata Usaha di SMAN 1 Keritang, saya percaya bahwa upaya kami dalam memberikan layanan telah mencapai tingkat yang baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Kami telah bekerja keras untuk memberikan pelayanan yang responsif, efisien, dan berkualitas kepada seluruh warga sekolah. Namun, saya sadar bahwa masih ada beberapa area di mana kami dapat meningkatkan mutu layanan kami, seperti mempercepat proses administrasi, meningkatkan komunikasi internal, dan memberikan lebih banyak dukungan kepada guru dan staf

Fokus pada pelayanan (internal & eksternal)

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

**lainnya**. Dengan terus mengidentifikasi dan mengatasi tantangan ini, saya yakin kami dapat terus meningkatkan mutu layanan kami untuk memenuhi kebutuhan sekolah dengan lebih baik.

:siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan layanan administrasi?

KTU :Dalam konteks sekolah seperti SMAN 1 Keritang, **bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan administrasi adalah bagian tata usaha atau unit administrasi sekolah. Kepala Tata Usaha atau Kepala TU biasanya memimpin tim administrasi untuk menjalankan tugas-tugas administratif, seperti pengelolaan data siswa, pengelolaan keuangan sekolah, surat menyurat, pengaturan jadwal, dan koordinasi kegiatan sekolah.** Namun, tanggung jawab administrasi juga bisa melibatkan berbagai staf administrasi lainnya yang bekerja di bawah pengawasan langsung Kepala TU.

Fokus pada pel...  
(internal & exte...

:Apa saja kompetensi yang harus di miliki oleh seorang tenaga tata usaha?

KTU :Seorang tenaga tata usaha di sekolah perlu **memiliki sejumlah kompetensi kunci untuk menjalankan tugas-tugas administratif dengan efektif. Mereka harus mahir dalam keterampilan administrasi, termasuk pengelolaan data dan penjadwalan, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik.** Keterampilan teknologi informasi juga penting, disertai dengan ketelitian, kecermatan, dan kemampuan manajemen waktu yang baik untuk menjalankan tugas-tugas mereka secara efisien.

kompetensi ya...  
tenaga tata usa...

:Bagaimana bentuk pendekatan yang dilakukan oleh bagian Tata Usaha dalam menjalin kerja sama dengan guru dalam hal administrasi?

KTU :kami mengadopsi beberapa pendekatan untuk membangun **kerja sama yang efektif dengan para guru dalam hal administrasi. Salah satunya adalah dengan menyediakan pelatihan dan dukungan teknis kepada guru untuk membantu mereka dalam mengelola administrasi kelas mereka.**

Membutuhkan kerjasama tim

Kami juga mengadakan pertemuan reguler atau sesi kolaborasi antara staf administrasi dan guru untuk berbagi informasi, strategi, dan praktik terbaik dalam mengelola administrasi sekolah. Dengan memfasilitasi **komunikasi terbuka dan kerjasama tim yang erat, kami bertujuan untuk menciptakan lingkungan di mana guru merasa didukung dalam tugas-tugas administratif mereka, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi sekolah secara keseluruhan.**

:Bagaimana penerapan sistem administrasi dalam meningkatkan efektivitas operasional?

KTU :Penerapan sistem administrasi yang efektif di SMAN 1 Keritang telah membantu meningkatkan **efisiensi operasional sekolah. Dengan menggunakan perangkat lunak manajemen sekolah yang terintegrasi, kami dapat mengelola data, jadwal, dan inventaris dengan lebih cepat dan akurat.** Evaluasi terus-menerus terhadap proses administrasi kami juga memastikan bahwa sistem kami tetap relevan dan mendukung kebutuhan

meningkatkan efektivitas oper

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sekolah secara keseluruhan. Ini berkontribusi pada pelayanan yang lebih baik kepada seluruh warga sekolah.

:Bagaimana menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu sistem administrasi?

KTU :Untuk menilai keberhasilan atau kegagalan suatu sistem administrasi di SMAN 1 Keritang, kami fokus pada efisiensi, akurasi, responsivitas terhadap perubahan, umpan balik pengguna, dan kemampuan sistem untuk mendukung pencapaian tujuan sekolah secara keseluruhan. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, kami dapat menentukan apakah sistem tersebut berhasil atau gagal dalam mendukung operasi sekolah.

keberhasilan atau kegagalan suatu administrasi

A :Apa saja faktor pendukung strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi Sekolah?

KTU :Faktor pendukung strategi kepala Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah meliputi pelatihan staf, penggunaan teknologi informasi yang efisien, komunikasi yang baik antara berbagai pihak di sekolah, evaluasi rutin terhadap proses administrasi, dan respons terhadap umpan balik dari pengguna layanan. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini secara cermat, kami dapat terus meningkatkan mutu layanan administrasi di SMAN 1 Keritang.

faktor pendukung



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Nama Informan : Endang Heriyani, A.Md**

**Jabatan : Staf TU**

**Jenis kelamin : Perempuan**

**Tempat Wawancara : SMAN 1 Keritang**

**Hari/Tanggal : Selasa/ 10 Juni 2024**

**A : Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Ibu?**

**STU : “Wa’alaikumusalam Warahmatullahi Wabaraktuh Nak**

**A :** Terimakasih banyak pak. Perkenalkan saya Marlina Dari UIN Suska Riau, Dan Saya Merupakan Alumni Tahun 2019 di SMA Negeri 1 Keritang Ini Pak. Tujuan saya datang ke sini untuk melakukan penelitian di sekolah ini terkait strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah. Apakah bapak bersedia apabila saya akan mengajukan pertanyaan?

**A :** Menurut Ibu apakah mutu layanan yang diberikan oleh tenaga Tata Usaha sekolah sudah maksimal?

**STU :** Sebagai staf Tata Usaha di SMAN 1 Keritang, saya percaya bahwa mutu layanan yang kami berikan terus mengalami peningkatan namun masih ada ruang untuk perbaikan. Kami berusaha keras untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh warga sekolah, namun dalam prosesnya, kami selalu mencari cara untuk meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kualitas layanan kami. Kami sangat menghargai umpan balik dari pengguna layanan, seperti guru, siswa, dan orang tua, dan kami berkomitmen untuk terus berupaya meningkatkan mutu layanan kami sesuai dengan kebutuhan sekolah dan stakeholder.

mutu layanan ya  
diberikan oleh te  
Tata Usaha seko

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

:Menurut ibu apakah kepala sekolah telah melakukan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah?

STU :Sebagai staf Tata Usaha di SMAN 1 Keritang, saya percaya bahwa

kepala sekolah telah melakukan pendekatan ilmiah yang baik dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Beliau selalu mengutamakan pengumpulan data yang akurat dan melakukan analisis yang cermat sebelum mengambil keputusan yang signifikan. Selain itu, beliau juga mendorong kolaborasi dan partisipasi dari berbagai pihak di sekolah untuk mendapatkan sudut pandang yang beragam sebelum membuat keputusan penting. Dengan demikian, saya yakin bahwa kepala sekolah telah menjalankan pendekatan yang sesuai dengan prinsip-prinsip ilmiah dalam mengelola sekolah dan menangani berbagai masalah yang muncul.

kepala sekolah telah melakukan pendekatan ilmiah

:Apa rencana jangka panjang ibu dalam meningkatkan layanan administrasi? d. Memiliki komite jangka panjang

STU :Rencana jangka panjang saya untuk meningkatkan layanan administrasi

di SMAN 1 Keritang melibatkan peningkatan efisiensi melalui teknologi informasi, pelatihan staf, pemahaman kebutuhan stakeholder, dan evaluasi rutin untuk identifikasi perbaikan lebih lanjut. Dengan

Memiliki komite jangka panjang

pendekatan ini, saya yakin kami dapat terus meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.



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

:Apa saja kompetensi yang harus di miliki oleh seorang tenaga tata usaha?

STU :Seorang tenaga tata usaha di SMAN 1 Keritang perlu memiliki kompetensi administrasi yang kuat, keterampilan komunikasi yang baik, penguasaan teknologi informasi, ketelitian, kecermatan, manajemen waktu yang baik, serta kemampuan dalam penyelesaian masalah dan hubungan interpersonal yang baik.

kompetensi adm  
yang kuat

:Bagaimana keterlibatan ibu dalam hal layanan administrasi kesiswaan?

STU :Staf Tata Usaha di SMAN 1 Keritang memiliki peran penting dalam layanan administrasi kesiswaan. Kami terlibat dalam proses pendaftaran siswa baru, pengelolaan data siswa, pembuatan dan distribusi rapor, serta penanganan berbagai administrasi terkait kehadiran, izin, dan lainnya.

peran penting da  
layanan adminis

Selain itu, kami juga berperan dalam menyediakan informasi dan bantuan kepada siswa dan orang tua terkait berbagai kebutuhan administratif mereka. Dengan keterlibatan aktif kami, kami berupaya memastikan bahwa layanan administrasi kesiswaan di sekolah berjalan dengan lancar dan efisien.

:Bagaimana bentuk pendekatan yang dilakukan oleh bagian Tata Usaha dalam menjalin kerja sama dengan guru dalam hal administrasi?

STU :Staf Tata Usaha di SMAN 1 Keritang menjalin kerja sama dengan guru melalui berbagai pendekatan, seperti menyediakan pelatihan administrasi, mengadakan pertemuan kolaboratif, dan memfasilitasi

kerja sama deng  
dalam hal admin

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**komunikasi terbuka.** Kami berupaya untuk mendukung guru dalam administrasi kelas mereka, memastikan bahwa proses administrasi sekolah berjalan lancar, dan mendorong kolaborasi untuk meningkatkan efektivitas keseluruhan.

:Bagaimana penerapan sistem administrasi dalam meningkatkan efektivitas operasional?

STU :Penerapan sistem administrasi di SMAN 1 Keritang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas operasional sekolah. Dengan menggunakan perangkat lunak manajemen sekolah yang terintegrasi, kami dapat mengelola data siswa, jadwal, inventaris, dan keuangan dengan lebih efisien. Hal ini membantu kami dalam meningkatkan akurasi dan kecepatan dalam pengolahan informasi, mengurangi biaya administratif, dan memfokuskan upaya pada tugas-tugas yang bernilai tambah. Dengan penerapan sistem yang tepat, kami yakin dapat meningkatkan efisiensi operasional sekolah secara keseluruhan.

meningkatkan efektivitas operasional

:Bagaimana menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu sistem administrasi?

STU :Keberhasilan atau kegagalan suatu sistem administrasi dinilai berdasarkan efisiensi, akurasi, responsivitas terhadap perubahan, umpan balik pengguna, dan kontribusinya terhadap pencapaian tujuan sekolah.

Pemberian jasa-

:Apa saja yang harus di perbaiki dalam mutu layanan TU? Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

STU :Untuk meningkatkan mutu layanan Tata Usaha di SMAN 1 Keritang, kami harus memperbaiki beberapa hal. Pertama, kami perlu meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan respons terhadap permintaan. Selain itu, kami harus memperbaiki komunikasi internal antar staf untuk memastikan informasi yang lebih cepat dan akurat. Selanjutnya, kami perlu memperkuat pelatihan dan pengembangan keterampilan staf agar mereka lebih siap menghadapi tugas-tugas administratif yang kompleks. Selanjutnya, kami harus meningkatkan respons terhadap umpan balik dari pengguna layanan untuk mengetahui area mana yang perlu diperbaiki. Dengan terus memperbaiki hal-hal ini, kami yakin mutu layanan Tata Usaha kami dapat meningkat secara signifikan.

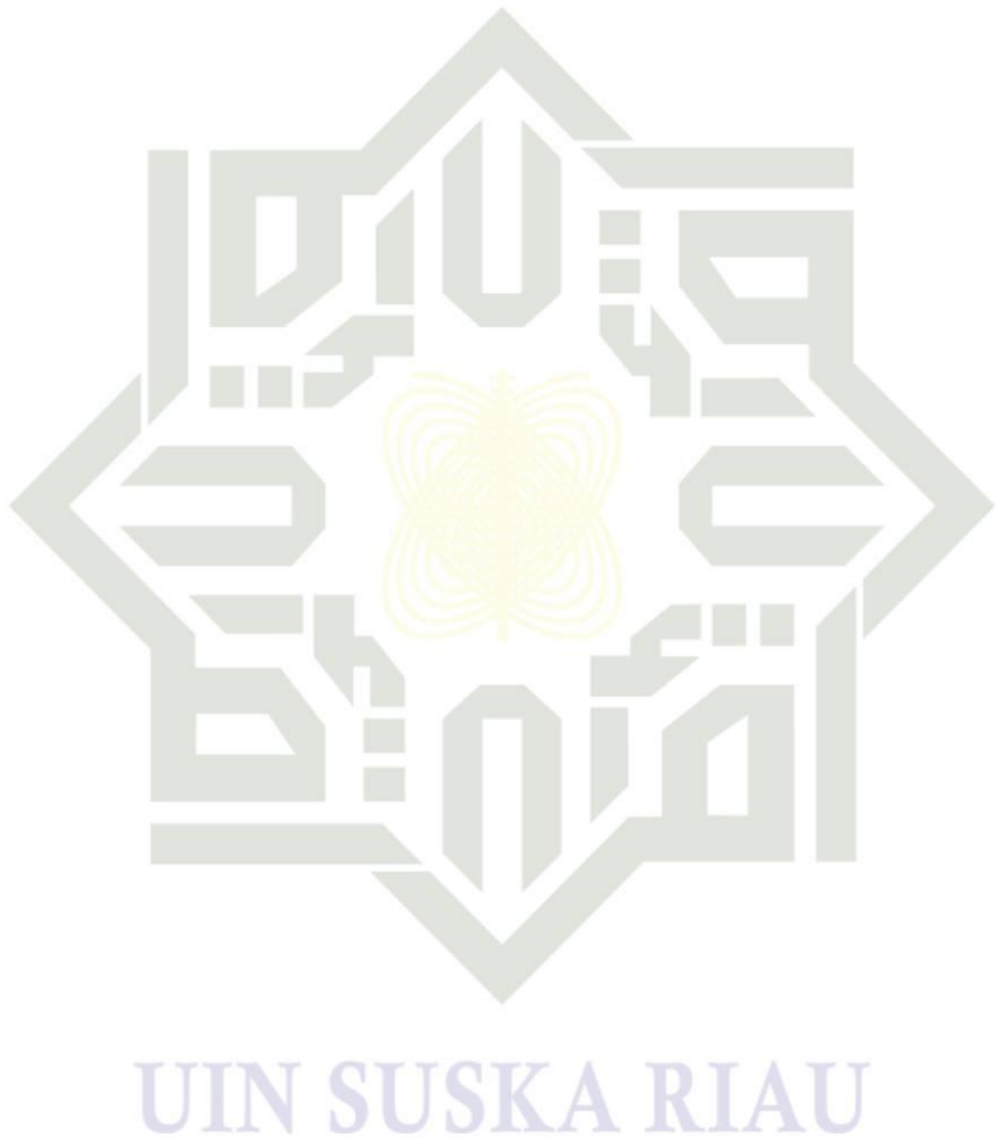
perbaiki dalam m  
layanan TU

A :Apa saja faktor pendukung strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi Sekolah?

STU :Beberapa faktor pendukung strategi kepala Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah di SMAN 1 Keritang meliputi: peningkatan pelatihan staf untuk meningkatkan keterampilan administrasi, penggunaan teknologi informasi yang efisien untuk mengoptimalkan proses, komunikasi yang terbuka antara staf dan pihak-pihak terkait, evaluasi rutin terhadap proses administrasi untuk identifikasi perbaikan, dan respons terhadap umpan balik dari pengguna layanan untuk memahami kebutuhan mereka. Dengan memperhatikan

faktor pendukung  
strategi kepala t

faktor-faktor ini, kepala Tata Usaha dapat mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Nama Informan** : Abiyu Ramadhan  
**Jabatan** : Siswa  
**Jenis kelamin** : Laki-laki  
**Tempat Wawancara** : SMAN 1 Keritang  
**Hari/Tanggal** : Rabu/ 05 Juni 2024

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

A : Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Dek ?

A : “Wa’alaikumusalam Warahmatullahi Wabaraktuh Kakak”

A : Terimakasih banyak pak. Perkenalkan saya Marlina Dari UIN Suska Riau, Dan Saya Merupakan Alumni Tahun 2019 di SMA Negeri 1 Keritang Ini Pak. Tujuan saya datang ke sini untuk melakukan penelitian di sekolah ini terkait strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah. Apakah bapak bersedia apabila saya akan mengajukan pertanyaan?

A : Menurut kamu apakah mutu layanan yang diberikan oleh tenaga Tata Usaha sekolah sudah maksimal?

A : "Saya rasa mutu layanan yang diberikan oleh tenaga Tata Usaha sekolah belum mencapai tingkat maksimal. Meskipun mereka melakukan upaya untuk meningkatkan mutu layanan administrasi, seperti dengan menggunakan teknologi informasi dan meningkatkan komunikasi internal, masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki.

Misalnya, proses administrasi terkadang terasa lambat, dan terdapat ketidakjelasan dalam prosedur tertentu. Selain itu, terkadang saya merasa sulit untuk mendapatkan respons yang cepat terhadap pertanyaan atau permintaan saya. Jadi, meskipun mereka sudah

meningkatkan mutu layanan administrasi



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

berusaha, saya pikir masih ada ruang untuk perbaikan agar mutu layanan administrasi bisa mencapai tingkat maksimal."

: Menurut Bagaimana Anda memastikan bahwa seluruh staf administrasi terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik?

: "Saya yakin bahwa seluruh staf administrasi terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka melalui pelatihan reguler Kepala sekolah dan kepala Tata Usaha telah menekankan pentingnya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi staf, baik melalui pelatihan internal maupun eksternal. Ini memastikan bahwa mereka selalu siap untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada kami, siswa, dan stakeholder lainnya."

mengembangkan keterampilan dan pengetahuan

: Adapun butir pertanyaan yaitu Menurut Adakah masalah atau kendala yang kamu rasakan dalam memanfaatkan layanan administrasi sekolah?

: "Ya, ada beberapa masalah yang saya rasakan dalam memanfaatkan layanan administrasi sekolah. Salah satunya adalah waktu tunggu yang terkadang cukup lama dalam mengurus administrasi. Selain itu, terkadang prosedur administrasi tidak begitu jelas, yang membuat saya kebingungan dalam mengurus beberapa hal. Semua ini mengganggu waktu saya untuk fokus pada persiapan mengajar."

masalah atau ke memanfaatkan I administrasi sek

: Bagaimana bentuk pendekatan yang dilakukan oleh bagian Tata Usaha dalam menjalin kerja sama dengan guru dalam hal administrasi?

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

: "Pendekatan yang dilakukan oleh bagian Tata Usaha dalam menjalin kerja sama dengan guru dalam hal administrasi adalah dengan menyediakan pelatihan, mengadakan pertemuan kolaboratif, dan memfasilitasi komunikasi terbuka. Mereka berusaha mendukung guru dalam tugas administratif mereka, menjaga kelancaran proses administrasi sekolah, dan mendorong kolaborasi untuk meningkatkan efektivitas secara keseluruhan.."

Kerja sama tim

: Adakah saran Kamu dalam meningkatkan layanan administrasi sekolah?

: "Tentu saja. Salah satu saran saya adalah meningkatkan transparansi prosedur administrasi agar lebih mudah dipahami oleh semua pihak. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dapat ditingkatkan untuk mempercepat proses administrasi dan memberikan akses yang lebih mudah bagi siswa, orang tua, dan staf. Lebih banyak pelatihan juga dapat diberikan kepada staf administrasi untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam menyediakan layanan yang lebih baik."


meningkatkan la  
administrasi sek

### Lampiran 3 Lembar Disposisi

© Hak

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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


LEMBARAN DISPOSISI	
INDEKS BERKAS	
KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : 13-02-2023	
Nama : MARLINA	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI
Munu Mahnun, M.Pd	a. b. c.
Pekanbaru 15/2/23 Kajur MPI 	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan I
Dr. Hj. Yulianti, M.Ag NIP.197004041996032001	
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	

## Lampiran 4 Lembar Permohonan Pengajuan SK Pembimbing

© Hak

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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


 KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN  
 كلية التربية والتعليم  
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Jl. Dr. St. Soedibyo No. 100 Km. 18 Tanjung Pekanbaru Riau 28292 P.O. Box 1004 Telp. (0757) 951847  
 Fax. (0757) 951847 Web: www.uin-suska.ac.id E-mail: info@uin-suska.ac.id

---


Nomor : Un.04/F.II.4/PP/00.9/11592/2024 Pekanbaru, 02 Juli 2024  
 Sifat : Biasa  
 Lamp : -  
 Hal : *Pembimbing Skripsi (Perpanjangan)*

Kepada  
 Yth. Nunu Maltun, MPd  
 Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau  
 Pekanbaru

*Assalamu 'alaikun warrahmatullahi wabarakatuh*  
 Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa:

Nama : MARLINA  
 NIM : 12010327000  
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul : Strategi Kepala Tata usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Kerintang  
 Waktu : 3 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam dan dengan Redaksi dan Teknik Penulisan Skripsi sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terima kasih.

Wassalam  
 an, Dekan  
 Wakil Dekan I  
  
 H. H. H. H. H., M. Ag  
 N.P. 19721017 199703 1 004

Tembusan :  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

## Lampiran 5 Lembar ACC Proposal

© Hak


### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

STRATEGI KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN  
MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH  
MENENGAH ATAS NEGERI 1 KERITANG

PROPOSAL

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan ( S.Pd )



UIN SUSKA RIAU

MARLINA  
NIM 12010327000

Dosen Pembimbing  
Nunu Mahnun, M.Pd., Ph. D

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS  
ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1446H/2024

*Acc. Seminar*  
*Nunu Mahnun 29/12-2023*


Sultan Syarif Kasim Riau

## Lampiran 6 Lembar Validasi Test Perbaikan Proposal

© Hak

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Ramat J. N. C. Sekeloa Rt. 10 Tangah Pekanbaru Riau 28255 PD BOX 1034 Telp. (0751) 7077007 Fax. (0751) 24128

---


**PENGESAHAN PERBAIKAN  
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa: Martina  
 Nomor Induk Mahasiswa: 12010327000  
 Hari/Tanggal Ujian: Selasa 23 Januari 2024  
 Judul Proposal Ujian: Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Di SMPN 3 PERLANG

Isi Proposal: Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal


No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1	<u>Edy Iskandar</u>	PENGUJI I		
2	<u>Iranti</u>	PENGUJI II		

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



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

Pekanbaru, 27 Februari 2024  
Peserta Ujian Proposal



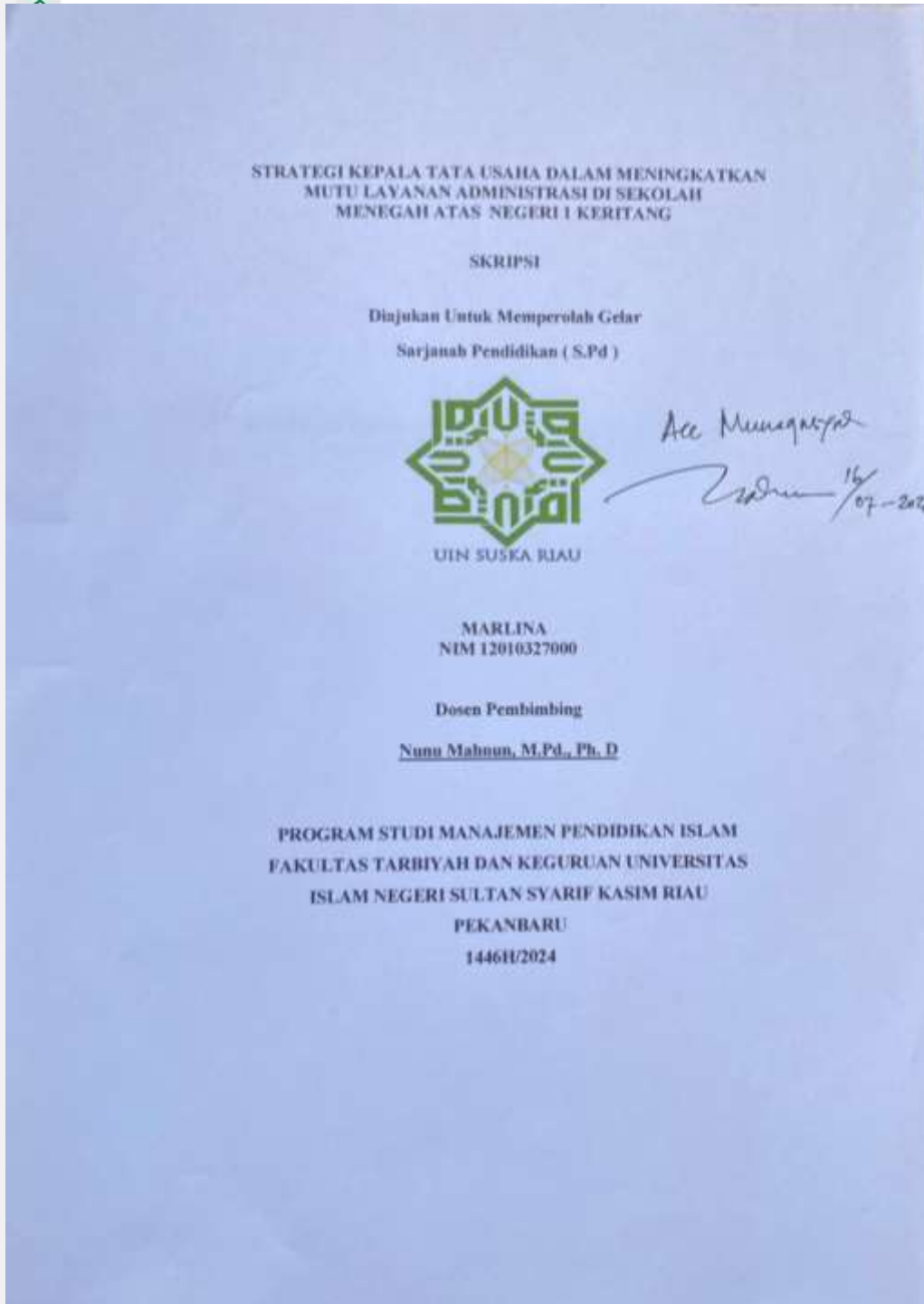
NIM 12010327000

## Lampiran 7 Lembar ACC Skripsi

© Hak

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 8 Surat Balasan dari Madrasah

© Hak

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 9 Surat Izin Melakukan Riset

© Hak

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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


  
KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Jl. H. R. Subandono No. 150 Km 10 Tempati Pekanbaru Riau 28193 P.O. BOX 12004 Telp. (0751) 561847  
Fax. (0751) 561847 Web: www.uin-suska.ac.id E-mail: info@uin-suska.ac.id

---

Nomor	B-9038/Un.04-F.II/PP.00.9/05/2024	Pekanbaru, 27 Mei 2024 M
Sifat	Biasa	
Lamp.	1 (Satu) Proposal	
Hal	Mohon Izin Melakukan Riset	

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

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

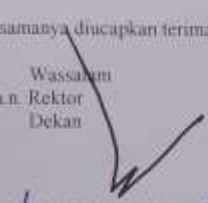
Nama	Marlita
NIM	12010327000
Semester/Tahun	VIII (Delapan) / 2024
Program Studi	Managemen Pendidikan Islam
Fakultas	Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Di SMAN 1 Keritang  
Lokasi Penelitian SMAN 1 Keritang  
Waktu Penelitian 3 Bulan (27 Mei 2024 s.d 27 Agustus 2024)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a.n. Rektor  
Dekan

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

Tembusan  
Rektor UIN Suska Riau

## Lampiran 10 Surat Rekomendasi

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39004 Fax, (0761) 39117 PEKANBARU  
 Email : [dpmtsp@riau.go.id](mailto:dpmtsp@riau.go.id)

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/66646  
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : B-9038/Un.04/F.II/PP.00.9/05/2024 Tanggal 27 Mei 2024, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

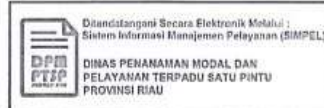
1. Nama	: MARLINA
2. NIM / KTP	: 12010327000
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: STRATEGI KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 1 KERITANG
7. Lokasi Penelitian	: SMA NEGERI 1 KERITANG

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 11 Juni 2024



#### Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

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

## Lampiran 11 Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

© Hak

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
JL. CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. (0761) 22552 / 21553  
PEKANBARU

Pekanbaru, 11 JUN 2024

Nomor : 800/Disdik/1.3/2024/ 7157  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Hal : Izin Riset / Penelitian

Yth. Kepala SMAN 1 Keritang

di- Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/66646 Tanggal 11 Juni 2024 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : **MARLINA**  
NIM/KTP : 12010327000  
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
Jenjang : S1  
Alamat : PEKANBARU  
Judul Penelitian : **STRATEGI KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 1 KERITANG**  
Lokasi Penelitian : SMA NEGERI 1 KERITANG

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan yang bersangkutan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.
2. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
3. Adapun Surat Izin Penelitian ini berlangsung selama 8 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

a.n.KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
PROVINSI RIAU  
SEKRETARIS,

**EDI RUSMA DINATA, S.Pd,M.Pd**  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 19720822 199702 1 001

Tembusan:  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

arif Kasim Riau

## Lampiran 12 Dokumentasi

© Hak

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Dokumentasi Bersama Kepala Sekolah



Dokumentasi Bersama Kepala Tata Usaha

ultan 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.



Dokumentasi Bersama Kepala Sekolah



Dokumentasi Bersama Siswa



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Dokumentasi Bersama Staf Tata Usaha



Dokumentasi Bersama Guru