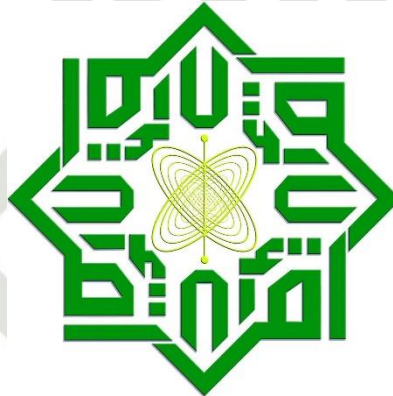


**IMPLEMENTASI ADMINISTRASI PERKANTORAN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN STAF TATA USAHA
DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI PLUS
PROVINSI RIAU**

Skripsi

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



Disusun Oleh:

**DESMA EKA FITRIYANA
NIM. 11910320502**

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 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.

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul : *Implementasi Administrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Pelayanan Staf Tata Usaha di SMAN Plus Provinsi Riau*, yang disusun oleh **Desma Eka Fitriyana**. NIM. 11910320502, dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam Sidang munaqasah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.


Pekanbaru, 22 Muharam 1446 H
28 Juli 2024 M

Menyetujui,

Pembimbing

Ketua Jurusan

Manajemen Pendidikan Islam


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


Dr. Yundri Akhyar, M. A
NIP. 198008122009011015

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : *Implementasi Administrasi Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Staf Tata Usaha di SMAN Plus Provinsi Riau*, yang disusun oleh Desma Eka Fitriyana. NIM. 11910320502, telah diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Fakultas Tarbiyah dan keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 03 Oktober 2024, Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Konsentrasi Administrasi Pendidikan.

Pekanbaru, 20 Rabiul Akhir 1446 H
23 Oktober 2024 M

Mengesahkan Sidang
Munaqasyah

Penguji I

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

Penguji II

Rini Setyaningsih, M. Pd
NIP. 19910310 201801 2 002

Penguji III

Nenu Mahnun, M. Pd., PhD
NIP. 19760408 200112 1 002

Penguji IV

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

Dekan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Dr. H. Kadar, M.Ag

NIP. 19650521 199402 1 001



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desma Eka Fitriyana
 NIM : 11910320502
 Tempat/Tgl. Lahir : Pusaran 8, 11 Desember 2001
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Skripsi : Implementasi Administrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Pelayanan Staf Tata Usaha di Sekolah Menengah Atas Negeri Plus Provinsi Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

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

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

Pekanbaru, 22 November 2024

Yang membuat pernyataan

Desma Eka Fitriyana

NIM. 11910320502

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



PENGHARGAAN



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alam, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa cahaya Islam dalam kehidupan manusia. Dengan izin Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **Implementasi Administrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Pelayanan Staf Tata Usaha di SMAN Plus Provinsi Riau**, tersusun sehingga selesai sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati kepada penulis. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang tercinta dan terkasih yakni kedua orang tua penulis Ayahanda Suparto dan Ibunda Yuliana, serta saudara kandung penulis Doni Januarto, AP., serta kakek Muhidin, serta Nenek Jaminah, serta bibik Nurhayati beserta suami Jamroni, serta paman Imam Syafingi beserta Istri Nurbayah, beserta keluarga besar penulis atas setiap perjuangan, tetesan keringat, serta limpahan do'a dalam mendukung penulis meraih cita-cita menyelesaikan studi perkuliahan ini.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 mendapat bantuan baik moril maupun materi, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag. sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag. sebagai Wakil Rektor I, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd. sebagai Wakil Rektor II dan Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D, sebagai Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan ini.
2. Bapak Dr. H. Kadar M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Zarkasih, M.Ag., sebagai Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir MZ, M. Pd., sebagai Wakil Dekan II, Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., kons sebagai Wakil Dekan III beserta seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj Yuliharti, M,Ag sebagai Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dan Dr. H. Mudasir, M, Pd selaku Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Staf Jurusan yang telah memberikan motivasi dan kemudahan kepada penulis dalam penyelenggaraan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Afriza S. Ag, sebagai Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan yang tidak terhingga bagi penulis.
5. Bapak Dr. Yundri Akhyar, M.A sebagai Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak motivasi, masukan, bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

6. 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 Edi Sutono, M. Pd sebagai Kepala Sekolah yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penelitian di SMAN Plus Provinsi Riau.
9. Desnita Enggriana, S. Psi., sebagai Kepala Tata Usaha, serta Staf-staf Tata Usaha, Guru dan Siswa di SMAN Plus Provinsi Riau yang telah banyak membantu dalam memberikan data untuk penelitian ini.
10. Teristimewa orang-orang baik lagi cantiknya yang selalu ada untuk penulis Hardina, Mariatul Azizah, Dessy Arsyad, Frischa Munanda, Erna Yuliana, Eza Juwita.
11. Alan, seseorang yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, motivasi, pengingat, mendo'akan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan di waktu yang tepat.
12. Novita Khairunnisa, SE, M.AK, AK, CA., seseorang yang selalu memberikan masukan, motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
13. Sahabat-sahabat penulis di bangku perkuliahan Nely Astuti, Nadila Windra, Evi Hamzahhaz Wati, Tri Febri Wardani, Mela Oktapia, Siska Putri Yola, Lisa Indriyani, yang telah memberi support dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
14. Keluarga besar kelas Administrasi Pendidikan AP C 2019 yang sama sama berjuang dalam suka dan duka untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1) dalam Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

15. Rekan Program Pengalaman Lapangan (PPL) MA Hasanah Pekanbaru, dan rekan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Koto Raja, Kecamatan Siak Kecil, Kabupaten Bengkalis, dan kepada seluruh teman-teman yang telah membantu, mendo'akan, mendukung, menasehati, dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.

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

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

Pekanbaru, 28 Juli 2024
 Peneliti

Desma Eka Fitriyana
Nim. 11910320502



PERSEMBAHAN

Karya kecil (skripsi) ini saya persembahkan untuk Ayahanda Suparto, yang selalu berjuang keras dalam mengupayakan yang terbaik untuk penulis, beliau tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun mampu mendidik penulis, memberi dukungan terbaiknya sehingga penulis dapat merasakan jenjang pendidikan tinggi dan mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Untuk Ibunda Yuliana, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dan cinta tulusnya pada penulis, memberikan semangat, dukungan serta do'a tulusnya sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Untuk adik kandung penulis Doni Januarto yang selalu memberikan dukungan dan do'a sampai saat ini.

Dan skripsi ini dipersembahkan untuk kakek Muhidin, nenek Juminah, bibik Nurhayati, oom Jamroni yang telah banyak berjuang dan membantu penulis dalam segi finansial serta dukungan, do'a sampai penulis dapat menyelesaikan masa studinya.

Hak Cipta Diturunkan dan Dilindungi Undang-Undang

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

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



“Jika berbuat baik, (berarti) kamu telah berbuat baik untuk dirimu sendiri. Jika kamu berbuat jahat, (kerugian dan kejahatan) itu kembali kepada dirimu sendiri”

(QS. Al-Isra :7)



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diturunkan Undang-Undang

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

Implementasi Administrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Pelayanan Staf Tata Usaha di SMAN Plus Provinsi Riau

Desma Eka Fitriyana, (2024) :

Penelitian ini mengkaji tentang implementasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha di SMAN Plus Provinsi Riau. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha di SMAN Plus Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Informan berjumlah 8 orang yaitu kepala sekolah, kepala tata usaha, empat staf tata usaha, guru dan siswa. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dalam administrasi perkantoran, implementasi sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan kantor adalah tahap pertama dari operasi kantor, yang memerlukan kerja sama antara staf tata usaha, kepala staf tata usaha dan kepala sekolah untuk menjamin efisiensi operasional. Sementara pengarahannya berkonsentrasi pada membimbing, memberi inspirasi, dan mengatur kegiatan untuk mencapai tujuan, organisasi kantor juga penting untuk menciptakan kerangka kerja yang efektif dan efisien. Di sisi lain, pengawasan kantor memerlukan pemantauan, penilaian, dan pengelolaan pelaksanaan tugas administratif. Melihat pentingnya pelayanan yang memberikan nilai positif dalam hal responsifitas dan pengerjaan tepat waktu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Prasarana dan fasilitas kantor juga penting untuk menjaga produktivitas dan operasional staf tata usaha.

Kata Kunci : Implementasi, Administrasi Perkantoran, Pelayanan, Staf Tata Usaha

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



ABSTRACT

Desma Eka Fitriyana, (2024): The Implementation of Office Administration in Increasing Administration Staff Services at State Senior High School Plus Riau Province

This study examines the implementation of office administration in improving the services of administrative staff at SMAN Plus Riau Province. The purpose of this research is to analyze the implementation of office administration in enhancing the services of administrative staff at state senior high school Plus Riau Province. This study uses a qualitative research method. The informants in this study consisted of 8 people: the school principal, head of administration, four administrative staff, a teacher, and students. Data collection was carried out using observation, interviews, and documentation techniques. The results of this study indicate that in office administration, implementation is crucial to achieving the established goals. Office planning is the first stage of office operations, which requires cooperation between administrative staff, the head of administrative staff, and the school principal to ensure operational efficiency. Meanwhile, office direction focuses on guiding, inspiring, and organizing activities to achieve goals. Office organization is also important to create an effective and efficient framework. On the other hand, office supervision requires monitoring, evaluation, and management of the implementation of administrative tasks. Considering the importance of services that provide positive value in terms of responsiveness and timely completion in meeting customer needs, office infrastructure and facilities are also important to maintain the productivity and operations of the administrative staff.

Keywords: Implementation, Office Administration, Service, Administration Staff

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



ملخص

ديسما إيكافطربانا، (٢٠٢٤): تنفيذ الإدارة المكتبية في تحسين خدمة الموظفين الإداريين في المدرسة الثانوية الحكومية الزائدة بمحافظة رياو

يتناول هذا البحث تنفيذ الإدارة المكتبية في تحسين خدمة الموظفين الإداريين في المدرسة الثانوية الحكومية الزائدة بمحافظة رياو. استخدم هذا البحث طريقة البحث النوعي. كان عدد المخبرين ٨ أشخاص وهم مدير المدرسة ورئيس الإدارة وأربعة موظفون إداريون ومعلمون وطلاب. تم جمع البيانات باستخدام تقنيات المقابلة والملاحظة والتوثيق. صياغة المشكلة في هذا البحث هي كيف تنفيذ الإدارة المكتبية في تحسين خدمة الموظفين الإداريين في المدرسة الثانوية الحكومية الزائدة بمحافظة رياو. الهدف من هذا البحث هو تحديد مدى تنفيذ الإدارة المكتبية في تحسين خدمة الموظفين الإداريين في المدرسة الثانوية الحكومية الزائدة بمحافظة رياو. تظهر نتائج هذا البحث أن التنفيذ الفعال للإدارة المكتبية في المدرسة الثانوية الحكومية الزائدة بمحافظة رياو هو نتيجة الجمع من التخطيط الدقيق والتنظيم الفعال والتوجيه المحفز والإشراف المنهجي والإدارة الكافية للمرافق والمعدات. خدمات الموظفين الإداريين في المدرسة الثانوية الحكومية الزائدة بمحافظة رياو لها تأثير كبير في الحفاظ على الكفاءة التشغيلية للمدرسة وتوفير الدعم الذي يحتاجه جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الطلاب والمعلمون وأولياء الأمور.

الكلمات الأساسية: التنفيذ، الإدارة المكتبية، الخدمة، الموظفون الإداريون





DAFTAR ISI

© Akcipra Niliin UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

| | |
|---|-------------|
| PERSETUJUAN | i |
| PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN..... | iii |
| PENGHARGAAN..... | iv |
| PERSEMBAHAN | viii |
| MOTTO..... | ix |
| ABSTRAK | x |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Alasan Memilih Judul | 6 |
| C. Penegasan Istilah..... | 6 |
| E. Tujuan Penelitian | 10 |
| F. Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 12 |
| A. Konsep Teori..... | 12 |
| 1. Implementasi | 12 |
| 2. Administrasi Perkantoran | 13 |
| 3. Pelayanan..... | 30 |
| 4. Dimensi Kualitas Pelayanan | 31 |
| 5. Tata usaha | 32 |
| 6. Peran dan Fungsi Staf Tata Usaha | 34 |
| B. Penelitian Relevan | 38 |
| C. Proposisi..... | 40 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 42 |
| A. Pendekatan Penelitian | 42 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 42 |



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

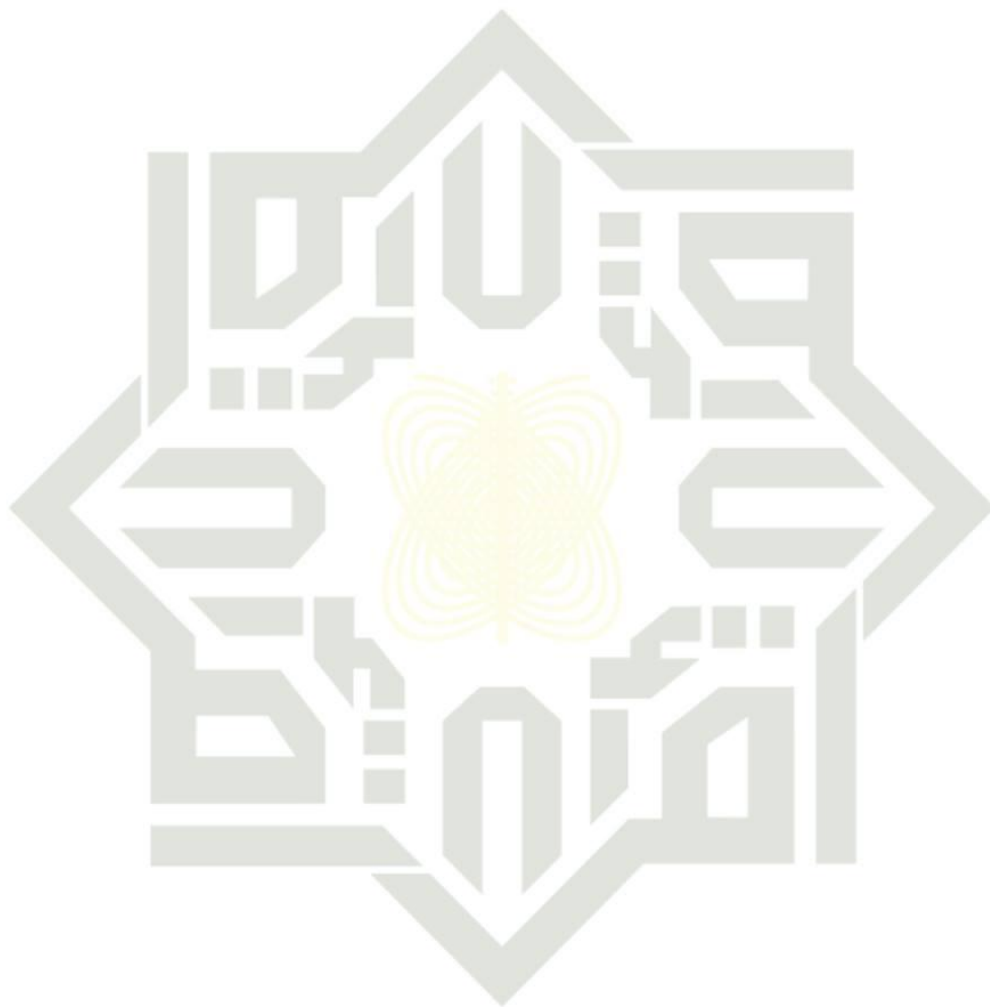
| | | |
|---------------|-----------------------------------|-----------|
| C. | Subjek dan Objek..... | 43 |
| | Sumber Data..... | 43 |
| | Teknik Pengumpulan Data..... | 43 |
| | Teknik Analisis Data..... | 45 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN..... | 47 |
| | Deskripsi Lokasi Penelitian | 47 |
| | Penyajian Data | 55 |
| | Pembahasan Hasil Penelitian | 69 |
| BAB V | PENUTUP..... | 81 |
| A. | Kesimpulan | 81 |
| B. | Saran | 82 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 83 |
| | LAMPIRAN..... | 86 |
| | BIOGRAFI PENULIS | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 4.1 | Sarana dan Prasarana SMAN Plus Provinsi Riau | 51 |
| Tabel 4.2 | Data Keadaan Guru Di SMAN Plus Provinsi Riau | 54 |
| Tabel 4.3 | Data Keadaan Siswa-siswi SMAN Plus Provinsi Riau | 54 |

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

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



teknologi yang ada, aktivitas perkantoran saat ini telah banyak memanfaatkan teknologi informasi sebagai penunjang seluruh kegiatan kantor yang dilakukan.³

Peran strategis manajemen perkantoran pada suatu organisasi mampu membantu pihak pimpinan dalam mengambil keputusan yang tepat, memberikan kontribusi pelayanan administrasi yang mudah dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu komponen/ yang terlibat pada keterlaksanaan manajemen perkantoran di sekolah adalah tenaga administrasi.⁴ Dan tata usaha merupakan bagian dari administrasi sekolah.

Tata usaha memiliki peran penting dengan tugas yang tidak hanya sekedar membantu sekolah dalam urusan administrasi melainkan meliputi beberapa kegiatan penting dalam pengembangan kualitas sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis. Dalam Undang- Undang Nomor 20 tahun 2003 pasal 39 ayat 1, tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.⁵ Dengan kata lain, tenaga administrasi bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah.

Berhubungan dengan hal ini, lembaga pendidikan yang akan dijadikan sebagai objek penelitian dalam skripsi ini adalah SMAN Plus Provinsi Riau. Salah satu sekolah favorit di Provinsi Riau, dibuktikan dengan hasil prestasi dari penghargaan dan trofi yang sudah tercatat dari tingkat sekolah, kota, provinsi bahkan sampai di tingkat nasional. SMAN Plus Provinsi Riau juga memiliki

³ Sofia Rosalin, dkk., *Op. Cit*, h. 6.

⁴ Marjuni, dkk., *Op.Cit*, h. 118.

⁵ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal. 39 ayat 1.



reputasi yang bagus, dibuktikan dengan nama sekolah yang sudah dikenal banyak oleh masyarakat khususnya masyarakat di wilayah Riau Pekanbaru.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil observasi di SMAN Plus Provinsi Riau pada tanggal 26 Januari 2023, yang telah dilakukan peneliti bahwa keberhasilan sekolah dalam memiliki *image* yang bagus di dunia pendidikan, tidak terlepas dari adanya kepala sekolah, kepala tata usaha dan para staf tata usaha yang baik dalam mengelola administrasi sekolah. Staf tata usaha merupakan tenaga kependidikan yang kinerjanya sebagai unsur utama menangani pekerjaan operatif yang berkaitan dengan peserta didik, guru, dan sekolah. Dengan melaksanakan pengelolaan dari data siswa, guru dan koordinasi berbagai kegiatan sekolah dapat berkontribusi aktif terhadap kelancaran sistem pendidikan. Selain itu, peran tata usaha juga mencakup komunikasi dengan pemangku kepentingan seperti orang tua murid dan pemangku kepentingan eksternal, yang meningkatkan transparansi dan hubungan positif antara sekolah dan masyarakat.

Adapun bagian-bagian staf tata usaha di SMAN Plus Provinsi Riau, yaitu:

1. Administrasi kepegawaian. Bagian pengelolaan kepegawaian pada sekolah tersebut.⁶ Bagian khusus yang mengerjakan data-data guru, dari pengelolaan kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, surat tugas guru dan absen guru.
2. Administrasi kesiswaan. Administrasi kesiswaan merupakan bagian dari administrasi pendidikan yang bertugas memecahkan masalah yang berkaitan dengan siswa. Mulai dari penerimaan, pembelajaran hingga

⁶ Mochamad Hanafi, *Peranan Administrasi Kepegawaian Pada Sekolah Menengah Kejuruan di Daerah Istimewa Yogyakarta*, Jurnal Efisiensi – Kajian Ilmu Administrasi, Edisi Februari 2018, Vol. XV, No. 1, ISSN 1412-1131, e-ISSN 2528-5750, h. 55.



kelulusan peserta didik. Sehingga tercapainya tujuan yang ingin dicapai secara efisien dan efektif.⁷

3. Administrasi persuratan pengarsipan. Pelaksana urusan persuratan dan pengarsipan merupakan pelaksana yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola persuratan dan pengarsipan di sekolah. Untuk dapat menjamin terselenggaranya pengelolaan dengan baik maka tenaga administrasi sekolah harus memenuhi standar kemampuan dan memenuhi kualifikasi tenaga administrasi sekolah/madrasah yang berlaku.⁸ Melakukan kegiatan pencatatan, pendokumentasian dan penerimaan kerja dari surat masuk dan surat keluar, mengarsipkan surat, mengagendakan surat, disposisi surat, dan lain sebagainya.
4. Bagian Perlengkapan. Sebagai penanggung jawab segala kebutuhan yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran di kelas seperti spidol penghapus dan kebutuhan lainnya.

Kepemimpinan dari kepala tenaga administrasi sangat penting dalam pelaksanaan administrasi perkantoran di sekolah. Salah satu dukungan dari kepala tata usaha di SMAN Plus Provinsi Riau kepada staf tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi yang baik yakni tidak membebankan para staf tata usaha dengan mengerti semua hal yang mencakup administrasi perkantoran tetapi harus profesional pada tupoksinya karena dilihat dari *background* pendidikannya tidak sesuai dengan dunia kerjanya, namun semuanya bisa dilakukan secara baik dengan

⁷ Rini Eka Lestari, dkk., *Implementasi Administrasi Kesiswaan Pada Sekolah Atau Madrasah*, Jurnal Tarbiyah & Ilmu Keguruan (JTik) Borneo, Oktober 2022, Vol. 3, No. 3, E-ISSN:2714-6030, h. 169.

⁸ Fisa Febriani, dkk., *Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan dan Pengarsipan Berbasis Digital di SMA Negeri Kota Payakumbuh*, JOURNAL OF EDUCATIONAL ADMINISTRATION AND LEADERSHIP, Vol. 3, No. 3, Tahun 2023, pp -168-173, ISSN: Print 2745-9691 – Online 2745-9683, h. 168.



berjalannya waktu. Dukungan lainnya dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah dan kerja sama antar tenaga kependidikan. Serta tersedianya penunjang kinerja staf tata usaha seperti komputer, printer yang ada di setiap meja kerja staf dan tersedia jaringan *wiFi*.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, sudah terlihat pengimplementasian dari administrasi perkantoran yaitu terwujudnya kelancaran kerja di dalam kantor, sarana dan fasilitas kerja sudah terpenuhi dengan baik, dengan adanya fasilitas komputer, printer di setiap meja staf tata usaha, namun terlihat jelas untuk penerangan ruangan kantor terlihat redup, dan tentunya kurang menunjang untuk ruangan kantor lembaga pendidikan, dan ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki seperti ventilasi serta pendinginan ruangan. Untuk pelayanan dari staf tata usaha dapat dikatakan sudah cukup baik, tetapi untuk mengenai surat menyuratnya tidak efisiennya waktu balasan surat. Tidak tereduksi pengetahuan dari beberapa tenaga pendidik mengenai surat masuk. Dimana seharusnya pengelolaan surat menyurat menjadi tanggung jawab bagian tata usaha namun tenaga pendidik ikut bertanggung jawab atas pengelolaan surat menyurat, sehingga terganggunya pemenuhan pelayanan administrasi sesuai dengan standar mutu yang berlaku. Belum terlaksananya penyimpanan data-data tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam bentuk data digital atau berbasis aplikasi penyimpanan karena terkendala dengan biaya, karena *system* penggunaan aplikasi harus berbayar dan perlunya pemahaman staf tata usaha dalam perubahan dan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Untuk memanfaatkan sistem yang serba cepat dalam pengelolaan data. Minimnya pelatihan untuk bagian bidang ketatausahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dari uraian gejala-gejala diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai implementasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha, serta sebagai kontribusi dari penulis untuk meningkatkan kualitas di Sekolah Menengah Atas Negeri Plus Provinsi Riau. Penelitian yang akan dilakukan berjudul: **“Implementasi Administrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Pelayanan Staf Tata Usaha di Sekolah Menengah Atas Negeri Plus Provinsi Riau.”**

B. Alasan Memilih Judul

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, ada beberapa alasan yang menjadi dasar bagi peneliti memilih judul penelitian tersebut. Adapun alasannya sebagai berikut:

1. Judul yang penulis angkat sesuai dengan bidang ilmu yang penulis pelajari di jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang berhubungan dengan mata kuliah keahlian tentang Adminitrasi Perkantoran.
2. Penulis mampu meneliti masalah-masalah yang terdapat di lapangan.
3. Lokasi penelitian terjangkau oleh penulis untuk memperoleh data penelitian.
4. Persoalan yang menarik untuk diteliti.
5. Belum diteliti oleh mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau khususnya mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memahami judul pada penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan penegasan sebagai berikut :



1. Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran adalah rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi, dan mengendalikan hingga menyelenggarakan secara tertib pekerjaan administrasi perkantoran untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi.⁹

Manajemen/ administrasi perkantoran merupakan cabang seni dan ilmu manajemen yang diimplementasikan dalam kegiatan operasional kantor melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan serta pengendalian kegiatan perkantoran. Dalam pemahaman yang lebih luas, manajemen/ administrasi perkantoran tidak hanya sebatas melaksanakan kegiatan perkantoran, namun juga segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan perkantoran tersebut, misalnya kepegawaian kantor, biaya perkantoran, prosedur dan metode perkantoran lingkungan ergonomis kantor, dan sebagainya.¹⁰

2. Pelayanan

Pelayanan secara harfiah sebagaimana dalam kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu, pembeli. Sedangkan di bidang manajemen, beberapa pakar menguraikannya secara beragam yang diperoleh dari kata service di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. *Self Awareness and self Esteem* yakni menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugasnya dan melaksanakannya dengan menjaga martabat diri dan pihak yang lain yang dilayani.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

⁹ Rahmawati, *Manajemen Perkantoran*, (Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2014), h. 4

¹⁰ Onni Juni Priansa, dkk., *Manajemen Perkantoran*, (Bandung: ALFABETA, 2019), h. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. *Reform* yaitu berusaha untuk selalu memperbaiki pelayanan.
- c. *Initiative and Impressive* yaitu memberikan layanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani.
- d. *Care and Cooperative* yaitu menunjukkan perhatian kepada konsumen dan membina kerja sama yang baik.
- e. *Empowerment and Evaluation* yaitu memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.¹¹

3. Tata Usaha (TU)

Tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Pada intinya tata usaha adalah tugas pelayanan yang berwujud 6 (enam) pola kegiatan yaitu:

- a. Menghimpun yaitu, kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan.
- b. Mencatat adalah, kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan, dalam kaitan ini termasuk kegiatan merekam keterangan dengan alat-alat perekam suara sehingga dapat didengar.
- c. Mengolah yaitu, bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna.

¹¹ Yusuf Harsono & dkk., *Pelayanan Sektor Publik: Teori dan Perkembangannya*, (Ponorogo: UNMUH PONOROGO PRESS, 2021) h. 3-4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- d. Mengganda adalah, kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dari alat untuk membuat jumlah yang diinginkan.
- e. Mengirim yaitu, kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat, dari suatu pihak kepada pihak yang lain.
- f. Menyimpan adalah, kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat pada tempat tertentu agar warkat tetap baik dan aman.¹²

Dapat disimpulkan bahwa dari 6 (enam) pola kegiatan tata usaha yang menjadi sarasannya adalah tersusunnya informasi atau keterangan tentang suatu hal atau peristiwa yang diperoleh melalui pembacaan atau pengamatan.

D. Permasalahan Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Implementasi administrasi perkantoran di SMAN Plus Provinsi Riau sudah terlaksana.
- b. Ruang kerja yang perlu dilakukan perbaikan guna kenyamanan staf tata usaha dalam bekerja.
- c. Proses surat menyurat yang tidak efisien sehingga mengakibatkan keterlambatan balasan surat.
- d. Penyimpanan data yang belum optimal, karena belum dikelola secara digital.
- e. Keterbatasan dana untuk menggunakan aplikasi penyimpanan data berbasis digital, sehingga menyebabkan kesulitan dalam mengakses

¹² Abdul Jalaludin Sayuti, *Manajemen Kantor Praktis*, (Bandung: ALFABETA, 2013), h. 13-14

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

dan mengelola informasi.

- f. Minimnya pelatihan untuk staf di bidang ketatausahaan, sehingga minimnya pemahaman penggunaan teknologi.

2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah maka perlu adanya pembatasan masalah yang diteliti. Dalam hal ini penulis hanya meneliti pada implementasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha di SMAN Plus Provinsi Riau.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu :

- a. Bagaimana implementasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha di SMAN Plus Provinsi Riau?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha di SMAN Plus Provinsi Riau?

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

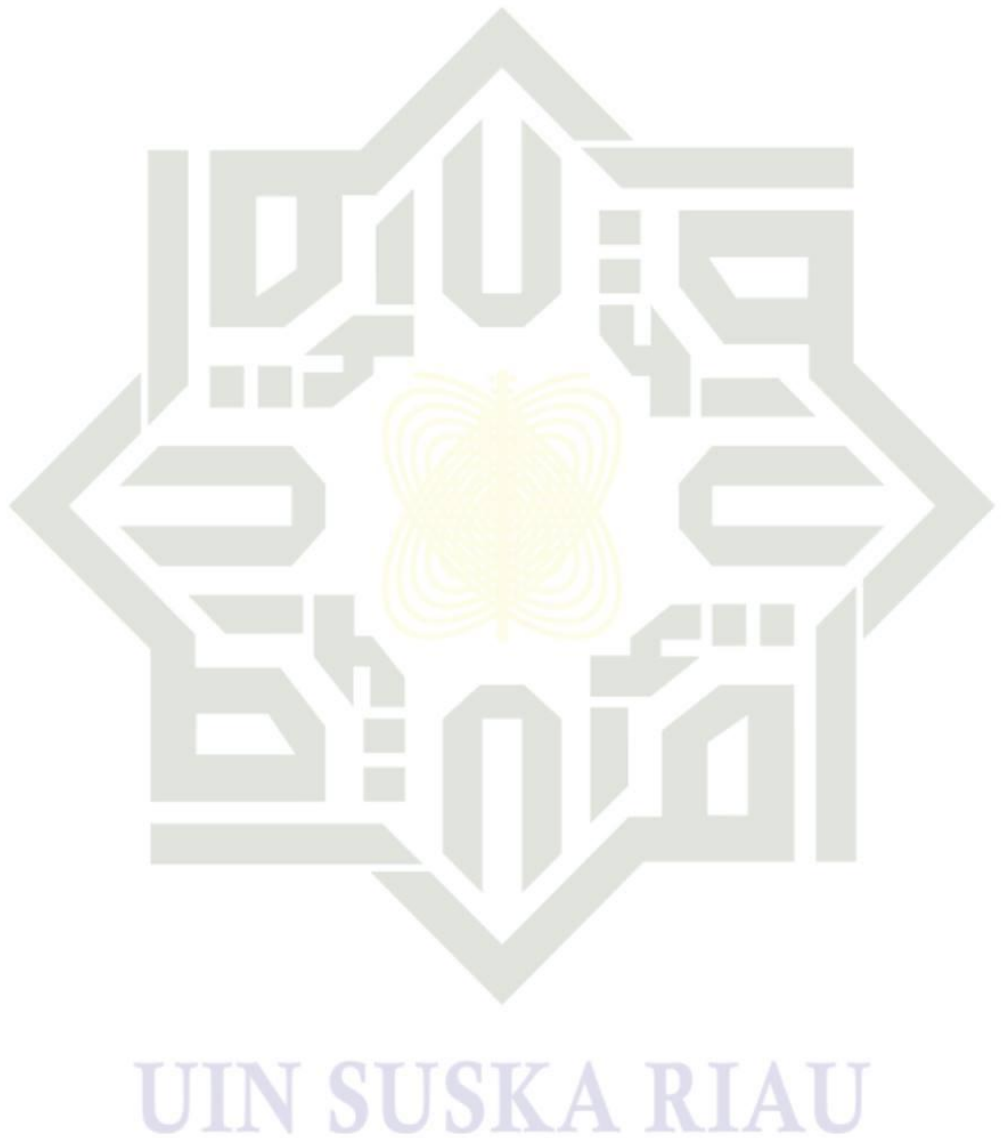
2. Sebagai bahan untuk memperluas ilmu pengetahuan dalam karya ilmiah.
3. Penelitian ini sebagai bahan acuan evaluasi penerapan administrasi perkantoran yang baik sehingga dapat meningkatkan pelayanan staf tata usaha sekolah.

© 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.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Teori

1. Implementasi

Implementasi dapat dikatakan sebagai suatu proses penerapan atau pelaksanaan. Pengertian implementasi yang berdiri sendiri sebagai kata kerja yang dapat ditemukan dalam konteks penelitian ilmiah. Implementasi biasanya terkait dengan suatu kebijaksanaan yang ditetapkan oleh suatu lembaga atau badan tertentu untuk mencapai satu tujuan yang ditetapkan.¹³

Konsep atau pengertian implementasi (*implementation*), menurut para ahli, adalah:

- a. Russel, mendefinisikan implementasi adalah suatu proses meletakkan program pemerintah ke dalam pengaruh, yaitu proses keseluruhan dari penerjemahan mandat yang sah, apakah itu perintah dari eksekutif atau undang-undang yang telah ditetapkan ke dalam suatu program yang telah sesuai dengan arahan struktur yang menyediakan pelayanan atau menciptakan barang.
- b. Pressman, menyatakan bahwa implementasi, adalah proses interaksi antara rumusan tujuan dan tindakan yang telah disesuaikan untuk mencapainya seperti halnya sebuah kemampuan untuk menempa urutan hubungan dalam rantai sebab akibat agar diperoleh hasil yang diketahui.
- c. Lester, dan Steward, menyatakan bahwa implementasi merupakan suatu proses sekaligus suatu hasil (*outcome*). Keberhasilan suatu

¹³ Eko Pramono, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*, (Surakarta : Unisri Press, 2020), h. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- d. Implementasi dapat diukur atau dilihat dari hasil proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (*outcome*), yaitu tercapai dan tujuan diraih.
- e. Wahab, menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan bukanlah hanya sekedar prosedur rutin melalui saluran birokrasi melainkan lebih dari itu, menyangkut masalah konflik.¹⁴

2. Administrasi Perkantoran

a. Pengertian Administrasi

Secara etimologis, istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer*. Dalam *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*, kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Kata Administrasi dalam bahasa Belanda adalah *administratie* yang mempunyai pengertian mencakup *stelsel matige verkrijging en verwerking van gegevens* (tata usaha), *bestuur* (manajemen dari kegiatan-kegiatan organisasi), dan *beheer* (manajemen dari sumber daya, seperti finansial, personel, gudang).

Dari segi istilah, pengertian administrasi sebanyak ahli yang menelitinya. Untuk memberikan pemahaman yang lebih luas tentang administrasi, berikut ini dikemukakan pendapat para pakar:

¹⁴ Mukhtar Mas'ud, dkk., *Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Pendidikan Al-qur'an di Kecamatan Soreng Kota Parepare*, (Makassar: Citra Multi Persada, 2022), h. 13-14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Henry Fayol, pakar manajemen Perancis, mengemukakan bahwa administrasi adalah fungsi dalam organisasi niaga yang unsur-unsurnya adalah perencanaan, pengorganisasian, pemberian perintah, pengkoordinasian, dan pengawasan.
- 2) Jesse B. Sears, mengemukakan bahwa administrasi adalah proses kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan (Educational administration is the process as including the following activities planning, organization, direction, coordination, and control).
- 3) William H. Newman, menyatakan bahwa administrasi dapat dipahami sebagai pembimbingan, kepemimpinan dan pengawasan usaha-usaha suatu kelompok orang ke arah pencapaian tujuan bersama.
- 4) Ordway Tead, mengemukakan bahwa administrasi adalah usaha yang luas mencakup segala bidang untuk memimpin, mengusahakan, mengatur kegiatan kerjasama manusia yang ditujukan pada tujuan-tujuan dan maksud- maksud tertentu.
- 5) The Liang Gie, mengemukakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan-pekerjaan induk dan sumber-sumber kegiatan lainnya yang bermaksud mencapai tujuan apapun dalam usaha bersama dari sekelompok orang.
- 6) Administrasi, menurut Sondang P. Siagian adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Perbedaan formulasi pengertian administrasi di atas hanya terletak pada titik tekan yang berbeda namun prinsip dasarnya sama. Pada dasarnya, yang menjadi perhatian administrasi adalah tujuan, manusia, sumber, dan waktu. Gabungan dari keempat unsur ini merupakan gambaran satuan sosial yang biasa disebut organisasi. Administrasi adalah subsistem dari organisasi yang unsur-unsurnya meliputi tujuan, manusia, sumber, dan waktu. Dalam upaya memaksimalkan fungsi dari unsur-unsur organisasi tersebut, maka dibutuhkan penyelenggaraan administrasi yang efektif, efisien, produktif, kreatif, dan maksimal.¹⁵

Di zaman Romawi terdapat banyak istilah yang berhubungan dengan administrasi, antara lain:

- 1) *Administer* : pembantu, abdi, kaki tangan, penganut.
- 2) *Administratif* : pemberian bantuan, pemeliharaan, perlakuan, pelaksanaan, pimpinan, pemerintahan, pengelolaan.
- 3) *Administro* : membantu, mengabdikan, memelihara, mengurus, memimpin, mengemudikan, mengatur.
- 4) *Administrator* : pengurus, pengelola, pemimpin.¹⁶

Betapa pentingnya administrasi dalam usaha kerja sama

¹⁵ Lilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, (Makassar: Aksara Timur, 2015), h. 3.

¹⁶ Mas Halimah, *Administrasi Perkantoran*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2014), h.3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

manusia ini berdasarkan dapat beberapa pendapat dari para ahli:

- 1) Charles A. Beard mengatakan bahwa “ tidak ada satu hal untuk abad modern sekarang ini yang lebih penting dari administrasi. Kelangsungan hidup pemerintah yang beradab dan malahan kelangsungan hidup dari peradaban itu sendiri akan sangat tergantung atas kemampuan kita untuk membina dan mengembangkan suatu filsafat administrasi yang mampu memecahkan masalah-masalah masyarakat modern.
- 2) Prajudi Atmosudirdjo, dalam bukunya “*Office Management*” mengatakan bahwa, “Tidak ada di dunia ini orang yang mencapai sukses besar jikalau dia hanya pandai bekerja sendirian, dia harus pandai bekerja sama dengan orang lain. Dengan kata lain dia harus memiliki kepandaian dalam organisasi, management, dan tata usaha” (Dinyatakan beliau bahwa organisasi, management, dan juga tata usaha adalah kandungan daripada administrasi)
- 3) Siagian. dalam bukunya “*Filsafat Administrasi*“ mengatakan pula bahwa “ Memang sesungguhnya abad sekarang ini adalah abad administrasi. Abad administrasi karena keputusan di bidang politik, ekonomi, kebudayaan, militer dan lain-lain hanya akan ada artinya apabila keputusan tersebut terlaksana dengan efisien dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ekonomis.¹⁷

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern maupun ekstern.¹⁸ Sedangkan administrasi dalam arti luas dapat didefinisikan sebagai kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.¹⁹

b. Pengertian Kantor

Kantor menurut etimologi bahasa Inggris “*Office*” berarti tempat untuk memberikan pelayanan, ruang tempat bekerja ataupun posisi. Dalam bahasa Belanda kantor berasal dari kata “*Kantoor*” yang berarti ruangan tempat bekerja, tempat instansi dan lain-lain. Dari pengertian tersebut kantor dapat diartikan secara dinamis dan secara statis.

Pengertian kantor secara statis menurut Rasto, merupakan tempat kerja, ruang kerja, biro, markas, instansi, badan, perusahaan

¹⁷ Ali Imran, *Buku Ajar Administrasi Perkantoran dan Logistik*, (Lampung Selatan: Pustaka Ali Imran, 2020), h.2-3

¹⁸ *Ibid*, h. 5

¹⁹ Santi Susantini, dkk., *Modul Paket Keahlian Administrasi Perkantoran Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)*, (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, 2016), h. 7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

maupun tempat untuk menyelenggarakan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan serta pendistribusian data/informasi. Dari pengertian tersebut berarti kantor diartikan secara statis.

Pengertian kantor secara dinamis yakni proses-proses dalam penyelenggaraan kegiatan seperti seperti pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan maupun pendistribusian data.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa arti kantor secara fisik merupakan bangunan, ruang atau tempat kerja, sedangkan secara dinamis diartikan sebagai proses kegiatan yang dilakukan di dalam ruang, tempat kerja.²⁰

Dalam KBBI, kantor diartikan sebagai suatu tempat untuk mengurus pekerjaan atau tempat bekerja. Kantor inilah yang dijadikan sebagai pusat atau otak dari sebuah perusahaan atau organisasi. Arti kantor juga dimaknai sebagai tempat di mana orang-orang bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan bersama. Sehingga kantor terdapat orang-orang yang bertugas dalam serangkaian kegiatan.

Sedarmayanti mendefinisikan bahwa kantor merupakan tempat diselenggarakannya kegiatan penanganan informasi, mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan, sampai mendistribusikan informasi. Sedangkan menurut Nuraida, kantor adalah tempat diselenggarakan kegiatan tata usaha di mana tempat

²⁰ Sri Sulistiowati, *Dasar-dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis Untuk SMK/MAK Kelas X Semester 1*, (Jakarta: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi, 2022), 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.

terdapat ketergantungan sistem antara orang, teknologi dan prosedur untuk menangani data dan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan, sampai menyalurkannya.

Dari beberapa pendapat mengenai pengertian kantor di atas, dapat disimpulkan bahwa kantor merupakan tempat dilaksanakannya kegiatan penanganan informasi dan data, mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan, sampai menyalurkannya.²¹

c. Pengertian Administrasi Perkantoran

Administrasi Perkantoran didefinisikan oleh beberapa ahli sebagai berikut:

- 1) Menurut Harry L. Wylie dalam bukunya *Office Organization And Management* merumuskan administrasi perkantoran adalah penggunaan dan pengawasan atas manusia, metode-metode, mesin-mesin, untuk mencapai hasil yang sebaik mungkin, hasil dalam kualitas setinggi mungkin dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan diterima oleh pimpinan tertinggi.
- 2) George R. Terry, dalam bukunya "*Office Management and Control (Fourth Edition)*", Administrasi perkantoran dapat dirumuskan sebagai perencanaan, pengawasan dan pengorganisasian pekerjaan kantor serta menggerakkan mereka yang melaksanakan pekerjaan kantor tersebut untuk

²¹urdelima Waruwu, *Manajemen Perkantoran*, (Bandung: Indonesia Emas Group, 2022), h. 5-6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mencapai tujuan-tujuan yang ditentukan terlebih dahulu.

- 3) WH Evans Dalam buku “Administrasi Perkantoran Modern”, administrasi perkantoran sebagai fungsi yang berkaitan dengan manajemen dan pengarahan semua tahap operasi perusahaan, yaitu proses pengolahan data, komunikasi dan memori organisasi.²²

Berdasarkan definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi perkantoran merupakan rangkaian aktivitas dari merencanakan, mengelola, mengawasi, mengorganisasikan operasi kantor dengan fokus untuk mencapai hasil terbaik dalam hal kualitas, efisiensi, waktu, dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan melibatkan manajemen sumber daya manusia, metode, dan teknologi.

b. Tujuan Administrasi Perkantoran

Adapun tujuan dari administrasi perkantoran menurut George R. Terry dalam bukunya “*Office Management and Control*” disadur oleh Moekijat, yaitu:

- 1) Untuk memberikan semua keterangan yang lengkap dan diperlukan kepada siapa, bilamana, dan dimana hal itu diperlukan untuk pelaksanaan perusahaan secara efisien;
- 2) Untuk memberikan catatan-catatan dan laporan-laporan yang cukup dengan biaya yang serendah-rendahnya;
- 3) Untuk membantu perusahaan memelihara saingan;

²² Elvis M. C Lumingkewas & Brain Fransisco Supit, *Pengantar Administrasi Perkantoran*, (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2023), h. 6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 4) Untuk memberikan pekerjaan tata usaha yang cermat dan membantu memberi pelayanan kepada para langganan;
- 5) Untuk membuat catatan-catatan yang semakin baik dengan biaya yang semakin rendah.²³

c. Fungsi Administrasi Perkantoran

Upaya dalam meningkatkan kualitas layanan tentunya diungkapkan oleh Quible adalah harus memperhatikan fungsi-fungsi administrasi perkantoran yang terdiri dari 5 (lima) yaitu :

1) Manajerial

Quible mengungkapkan bahwa fungsi manajerial dalam organisasi berkaitan antara lain dengan pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi suatu organisasi. Berdasarkan informasi tersebut, maka dalam menjalankan suatu organisasi pelayanan tentunya membutuhkan prosedur kerja yang jelas. Prosedur kerja yang sering dijumpai di setiap organisasi publik maupun organisasi profit adalah standar operasional prosedur (SOP). Akan tetapi, pelaksanaan operasional yang dilakukan tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, dibutuhkan sinkronisasi SOP yang disampaikan dengan pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan.

2) Interpersonal

Fungsi interpersonal menurut Quible yaitu fungsi

²³ Santi Susantini, dkk., *Op.Cit*, h. 9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta keterampilan berhubungan dengan orang lain, seperti mengkoordinasikan tim. Sedangkan menurut Salam menyatakan bahwa fungsi interpersonal berkaitan dengan pemanfaatan teknologi dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, dalam proses pelayanan tidak hanya dilihat di lapangan akan tetapi dapat disinkronisasikan dengan internet. Sehingga pihak pemberi layanan dan penerima layanan mampu berkoordinasi dengan baik, tanpa ada batas yang menghalangi.

3) Teknis

Fungsi teknis menurut Quible yaitu fungsi yang membutuhkan pendapat, keputusan dan keterampilan perkantoran yang memadai seperti familiaritas dengan beberapa software. Berdasarkan pendapat tersebut, memberikan gambaran bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik dibutuhkan sebuah sistem yang terintegrasi dengan sistem lainnya. Seperti halnya dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah sistem yang terintegrasi dengan data atau informasi yang lengkap. Sehingga pada saat melakukan pengecekan data atau informasi dapat diperoleh dengan cepat.

4) Rutin

Fungsi rutin menurut Quible yaitu fungsi yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

membutuhkan pemikiran minimal seperti pencatatan, pendokumentasian, pengarsipan, dan lain-lain. Berdasarkan pendapat tersebut, memberikan informasi bahwa, dalam memberikan data atau informasi yang akurat, cepat dan aktual. Maka dibutuhkan sebuah sistematisasi penyimpanan yang terprogram. Sehingga pada saat pencarian data atau informasi maka akan mudah diperoleh.

5) Analisis

Fungsi analisis menurut Quible yaitu fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan untuk mengambil keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan maupun membuat keputusan. Berdasarkan pendapat di atas, menjelaskan bahwa dalam proses pelaksanaan suatu organisasi tentunya mengalami sebuah kendala-kendala yang harus diselesaikan. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah analisis setiap permasalahan yang muncul berdasarkan fakta, data dan informasi yang akurat. Sehingga dalam proses pengambilan keputusan tidak akan mengalami kendala yang begitu berarti.²⁴

d. Unsur-unsur Administrasi Perkantoran

Berikut ini adalah beberapa Unsur Administrasi Perkantoran:

²⁴ Rudi Salam, *Penerapan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern Berbasis Daya Saing Organisasi Dalam Menyongsong Mea 2015*, SEMINAR NASIONAL “Revolusi Mental dan Kemandirian Bangsa Melalui Pendidikan Ilmu- ilmu Sosial dalam Menghadapi MEA 2015”, Kerjasama: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar dan Himpunan Sarjana Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial Indonesia Makassar, 28-29 November 2015, h. 187-188.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Unsur Pengorganisasian

Unsur Pengorganisasian merupakan sebuah rangkaian dari kegiatan untuk menyusun suatu kerangka dari organisasi yang akan menjadi wadah atau tempat untuk setiap kegiatan dalam usaha kerjasama mencapai segala tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2) Unsur Manajemen

Manajemen merupakan rangkaian kegiatan menggerakkan para karyawan dan menggunakan seluruh fasilitas kerja sehingga tujuan kerjasama yang telah ditetapkan bersama bisa benar benar tercapai.

3) Unsur Tata Hubungan

Tata hubungan merupakan salah satu dari rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk menyampaikan warta/berita dari kedua belah pihak agar terjalinnya proses kerjasama.

4) Unsur Kepegawaian

Kepegawaian merupakan rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk mengatur dan mengurus masalah tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerjasama/dalam sebuah kantor.

5) Unsur Keuangan

Keuangan merupakan rangkaian kegiatan mengelola segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerjasama.

6) Unsur Perbekalan

Perbekalan merupakan rangkaian kegiatan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

bertujuan untuk pemakaian, mendaftar, mengadakan, mengatur dan memelihara sampai dengan menyingkirkan/melenyapkan seluruh perlengkapan yang sudah tidak dibutuhkan lagi dalam sebuah kantor.

7) Unsur Tata Usaha

Tata usaha merupakan rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama.

8) Unsur Perwakilan

Unsur Perwakilan merupakan salah satu rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk menciptakan sebuah hubungan baik dan berusaha untuk memperoleh banyak dukungan dari masyarakat sekitar tempat usaha/perusahaan.²⁵

e. Ruang Lingkup Administrasi Perkantoran

Ruang lingkup administrasi perkantoran mencakup kegiatan kantor dan sarana fasilitas kerja perkantoran. Berikut adalah pembahasan lingkup administrasi perkantoran:

1) Kegiatan Kantor

Kegiatan kantor merupakan kegiatan yang selalu dilakukan dalam perkantoran dimana semakin luas tujuan perusahaan maka semakin besar pula kegiatan perkantoran

²⁵Ali Imran, *Op.Cit*, h. 9-12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang dilakukan. Kegiatan pekerjaan kantor pada umumnya terdiri dari kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan perencanaan perkantoran (*office planning*), pengorganisasian perkantoran (*office organizing*), pengarahan perkantoran (*office actuating*), dan pengawasan perkantoran (*office controlling*) atau sering disingkat POAC.

Untuk lebih jelasnya simak uraian berikut ini:

a) Perencanaan perkantoran (*office planning*)

Perencanaan perkantoran (*office planning*) adalah proses menentukan arah kegiatan kantor, dengan peninjauan kembali terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan kantor.

Perencanaan perkantoran terdiri dari:

- 1) Perencanaan gedung
- 2) Tata ruang kantor
- 3) Penerangan/cahaya
- 4) Ventilasi
- 5) Perlengkapan peralatan dan perabotan kantor
- 6) Metode-metode dan standarisasi pekerjaan kantor
- 7) Anggaran (*budgeting*) perkantoran
- 8) Standar kualitas kerja
- 9) Sistem informasi dan telekomunikasi

b) Pengorganisasian perkantoran (*office organizing*)

Pengorganisasian perkantoran (*office*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

organizing) adalah pengaturan berbagai macam fungsi organisasi dengan pelaksana yang melaksanakan fungsi-fungsi organisasi tersebut yang meliputi:

- 1) Pembagian tugas dan pekerjaan agar lebih efisien dalam organisasi/perusahaan
 - 2) Pemeliharaan hubungan kerja yang baik dengan atasan maupun bawahan
 - 3) Penyediaan peralatan/perlengkapan yang tepat, sesuai dengan jenis pekerjaan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaan.
- c) Pengarahan perkantoran (*office actuating*)

Pengarahan Perkantoran (*office actuating*) adalah suatu kegiatan yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja secara maksimal sesuai dengan target dan sasaran yang telah ditentukan serta untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan dinamis. Pengarahan perkantoran adalah sebagai berikut:

- 1) Penggunaan teknik yang efektif dalam melakukan pengawasan terhadap bawahan
- 2) Penggunaan teknik yang efektif dalam memberikan motivasi terhadap bawahan
- 3) Pemberian bantuan kepada karyawan dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

memecahkan masalah ketika karyawan menghadapi kesulitan dalam pekerjaan

- 4) Penyatuan visi, misi karyawan dan organisasi
 - 5) Perancangan cara komunikasi yang efektif dengan karyawan, agar komunikasi antara atasan dengan bawahan dapat berjalan lancar
 - 6) Penggunaan tolak ukur yang adil dalam memberikan gaji kepada karyawan
- d) Pengawasan perkantoran (*office controlling*)

Pengawasan perkantoran (*office controlling*) adalah kegiatan yang memastikan bahwa sasaran dan perencanaan dapat berjalan sesuai dengan target yang ingin dicapai. Objek pengawasan perkantoran terdiri dari:

- 1) Penggunaan peralatan dan perabot kantor
 - 2) Metode-metode dan standarisasi pekerjaan kantor
 - 3) Kualitas pekerjaan kantor
 - 4) Pelayanan kantor
 - 5) Waktu
 - 6) Biaya perkantoran
- 2) Sarana dan Fasilitas Kerja perkantoran
- a) Lokasi kantor

Faktor yang perlu diperhatikan dalam menentukan lokasi kantor adalah faktor keamanan, faktor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

lingkungan dan faktor harga.

b) Gedung

Faktor yang perlu diperhatikan adalah menjamin keamanan dan kesehatan karyawan, memiliki fasilitas yang memadai, dan harga gedung yang kompetitif (seimbang dengan biaya dan keuntungan).

c) Peralatan

1) Perabotan kantor (*office furniture*): meja kursi, rak, laci dll

2) Perbekalan kantor (*office supplies*): kertas, pena, tinta printer, penghapus dan peralatan habis pakai lainnya.

d) Interior

Interior adalah tatanan perawatan/perangkat kantor yang menunjang pelaksanaan kerja dalam ruang kantor, seperti penerangan, ventilasi, plafon, jendela, dan hiasan kantor.

e) Mesin-mesin kantor

Disesuaikan dengan prosedur kerja, metode kerja dan kebutuhan kantor.²⁶

²⁶ Spandi & Devi Yulianti, *Buku Ajar Administrasi Perkantoran dan Logistik*, (Lampung Selatan: Ali Imron, 2020), h. 15-17.



3. Pelayanan

Pelayanan adalah merupakan produk (berupa jasa) yang dibutuhkan manusia untuk mencapai tujuan tertentu.²⁷

Menurut Warella, bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan definisi jasa/pelayanan menurut Kotler dalam Supranto adalah sebagai berikut:

A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, its production may or may not be tied to physical product.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Pengertian jasa/pelayanan yang lain diberikan oleh Davidow dan Uttal sebagai berikut :

“customer service means all features, acts, and information that augment the customer’s ability to realize the potential value of core product or service”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

²⁷ Budi Setyo, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2019) h. 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Artinya pelayanan terhadap pengguna layanan merupakan segala bentuk, kegiatan, informasi yang menambah kemampuan pengguna layanan untuk menyadari pentingnya nilai dari suatu produk atau jasa inti.²⁸

Secara umum, istilah layanan dapat digambarkan meliputi beberapa aspek yang melekat seperti ini.

- a. Adanya ‘produk/jasa pelayanan’ yakni satu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu.
- b. Adanya penyedia layanan yang akuntabel, yakni aktor (individu/kelompok) yang melakukan suatu rangkaian kegiatan pelayanan yang sesuai harapan pengguna berdasarkan kesepakatan harga.
- c. Adanya pengguna (konsumen), yakni orang yang membayar untuk mendapatkan manfaat (dan selanjutnya) dipengaruhi oleh suatu sistem teknis, perilaku, dan pola kegiatan jasa pelayanan.

Pelayanan yang memuaskan bagi semua pihak harus dapat disusun, dirancang, dan diolah dengan mengkombinasikan berbagai sumber daya, keterampilan, kecerdasan, kreativitas, dan pengalaman untuk kemudian diujicobakan, dievaluasi, dan senantiasa diperbaiki dalam pelaksanaannya.²⁹

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Philip Kotler mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan disingkat dengan TERRA yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik,

²⁸ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: Unpad Press, 2016), h. 42-43.

²⁹ Budi Setyo, *Op.Cit.*, h. 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat lancar dan sebagainya.

- b. *Empathy*, yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus.
- c. *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/komplain dari konsumen.
- d. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, dan konsisten.
- e. *Assurance* (kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.³⁰

5. Tata usaha

Tata usaha memiliki akar kata dari "tata" dan "usaha". "Tata" merujuk pada aturan atau peraturan yang harus dipatuhi, sementara "usaha" mencakup upaya untuk menggerakkan tenaga dan pikiran guna mencapai tujuan tertentu. Meskipun banyak ahli mengaitkan konsep ketatausahaan dengan pekerjaan administrasi, sebenarnya ketatausahaan hanya merupakan

³⁰ Turjaya, *Digital Entrepreneurship*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2022), h. 121.

bagian kecil dari administrasi. Administrasi memiliki makna yang lebih luas dan kompleks.

The Liang Gie menjelaskan bahwa tata usaha meliputi semua kegiatan yang melibatkan pengumpulan, pencatatan, pengelolaan, penggandaan, pengiriman, dan penyimpanan informasi yang diperlukan dalam suatu organisasi. Selanjutnya menurut Saiman, tata usaha dapat dijelaskan sebagai aktivitas administratif dalam arti yang lebih terbatas, yang meliputi kegiatan pencatatan dan penyusunan berbagai jenis informasi sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan atau sumber informasi bagi siapa pun yang memerlukannya, terutama oleh pimpinan organisasi atau perusahaan terkait.³¹

Setiap pekerjaan operatif yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi memerlukan adanya kegiatan ketatausahaan. Kegiatan ketatausahaan telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan keseluruhan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan. Bahkan urusan tata usaha di setiap organisasi sekolah, terutama di kepala sekolah, kepala tata usaha SMP/MTs dan SMA/SMK/MA, merupakan pusat kegiatan administrasi pendidikan. Kantor urusan tata usaha di sekolah tidak hanya melaksanakan kegiatan pengelolaan surat menyurat, tetapi menjadi pusat data dan informasi serta mempunyai peranan yang menentukan dalam pengembangan kehidupan sekolah. Kantor urusan tata usaha dipimpin oleh seorang Kepala Urusan Tata Usaha yang bertugas membantu Kepala Sekolah dalam memberikan pelayanan urusan

³¹ Ahmad Zain Sarnoto, dkk., *Manajemen Tata Usaha di Sekolah*, (Surabaya: PT. Pena Cendekia Pustaka, 2024), h. 2-3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

administrasi operatif sekolah serta menyiapkan data dan informasi sekolah dalam rangka pengembangan organisasi sekolah secara keseluruhan.³²

6. Peran dan Fungsi Staf Tata Usaha

Kegiatan ketatausahaan adalah bagian integral dari rangkaian kegiatan organisasi yang tak terpisahkan dalam pencapaian tujuan. Tata usaha memegang peranan sentral dalam administrasi pendidikan di berbagai lembaga pendidikan, terutama di SMP/MTs dan SMA/SMK/MA. Selain menangani urusan surat- menyurat, tata usaha sekolah juga menjadi pusat informasi dan data yang vital bagi operasional sekolah.

Dalam struktur tata usaha, terdapat staf tata usaha yang bertugas khusus sebagai tim pengelola data untuk mendukung pengambilan keputusan oleh seluruh komponen sekolah, terutama kepala sekolah. Pegawai tata usaha sekolah memiliki peran penting dalam menentukan kualitas kebijakan dan pelayanan sekolah sebagai entitas publik dalam bidang pendidikan.³³

Tata usaha memiliki peran dan fungsi tersendiri dalam melaksanakan tugasnya. Adapun peran dan fungsi tata usaha sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi
- b. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi atau lembaga untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.

³² Ali Yani & Fitri Endang Srimulat, *Administrasi Pendidikan*, (CV. Tatakata Grafika, 2023), h. 30

³³ Ahmad Zain Sarnoto, dkk., *Op.Cit.*, h. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.³⁴

Menurut Daryanto, tata usaha memiliki tiga peran inti, yaitu:

- a. Melaksanakan tugas-tugas operasional guna mencapai tujuan organisasi.
- b. Menyediakan informasi yang diperlukan oleh pimpinan organisasi untuk pengambilan keputusan yang tepat.
- c. Mendukung pertumbuhan organisasi secara holistik.³⁵

Dapat disimpulkan pelaksanaan sejumlah tugas administratif yang diperlukan agar sekolah dapat beroperasi secara optimal yakni peran pentingnya dalam mengumpulkan, menyimpan dan menyediakan informasi yang diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan oleh pimpinan sekolah atau lembaga pendidikan. Informasi tersebut dapat berupa data keuangan, data tenaga pendidik dan kependidikan, peserta didik, data akademik dan informasi lainnya yang membantu pimpinan dalam mengelola dan mengarahkan sekolah. Secara keseluruhan manajemen sekolah merupakan tulang punggung yang menunjang keberhasilan sekolah dalam mencapai misi dan visinya.

Secara lebih terperinci, fungsi-fungsi tata usaha madrasah mencakup sembilan tugas pokok yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Tugas pokok urusan administrasi
- b. Tugas pokok akuntansi madrasah
- c. Tugas utama inventaris dan peralatan

³⁴ Supardi, *Kinerja Guru*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2013) h. 49

³⁵ Ahmad Zain Sarnoto, dkk., *Op. Cit.*, h. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Tugas pokok administrasi kepegawaian
- e. Tugas pokok administrasi kesiswaan
- f. Tugas pokok administrasi persuratan
- g. Tugas pokok pengelolaan perpustakaan
- h. Tugas utama administrasi laboratorium
- i. Tugas utama pembantu atau penjaga madrasah.

Menurut Santika, tata usaha memiliki fungsi dalam proses administrasi siswa yang mencakup rincian tugas seperti:

- a. Membuat daftar nomor induk siswa
- b. Melengkapi buku induk siswa
- c. Membuat daftar keadaan siswa
- d. Membuat catatan pendaftaran siswa baru
- e. Menginventarisir daftar lulusan
- f. Menyimpan daftar kumpulan nilai
- g. Menyediakan formulir himbauan kepada orang tua siswa
- h. Mengisi papan data siswa.³⁶

Berkaitan dengan fungsinya, maka dalam pelaksanaan tata usaha ini harus dijalankan oleh tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi di bidang pengelolaan. Sebagai pendidik atau guru kelas tidak dianjurkan untuk ikut andil dalam proses pengelolaan yang dilakukan oleh staf tata usaha sebab kompetensi yang dimiliki guru kelas dan staf tata usaha jelas ada perbedaan.³⁷

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 24

³⁶ *Id*, h. 12-13

³⁷ Vi Maylitha, dkk., *Op.Cit.*, h. 81.

Tahun 2008, tanggung jawab tata usaha sekolah merupakan bagian dari unit pelaksana teknis dalam pengaturan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah atau madrasah. Secara keseluruhan, tata usaha memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Menerima, meliputi kegiatan-kegiatan mencari data agar tersedianya segala keterangan yang sebelumnya belum ada atau membutuhkan penataan ulang, sehingga dapat digunakan apabila diperlukan.
- b. Mencatat, meliputi kegiatan membuat catatan yang memuat catatan penting madrasah dengan menggunakan berbagai peralatan tulis sehingga dibaca, dikirim, dan disimpan. Dengan memanfaatkan penggunaan teknologi modern maka mencatat dapat termasuk alat-alat perekam suara.
- c. Mengelola, meliputi kegiatan mengerjakan keterangan- keterangan agar dapat menyajikan data dalam bentuk yang lebih berguna.
- d. Menggandakan, meliputi kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang dibutuhkan.
- e. Mengirim, meliputi kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari berbagai pihak kepada pihak yang lain.
- f. Menyimpan, meliputi kegiatan menaruh data dengan berbagai cara dan alat di tempat yang aman, sehingga ketika dibutuhkan mudah untuk ditemukan.
- g. Menyusun program kerja (untuk bulanan, triwulan, semesteran, dan tahunan) dalam rangka ketatausahaan atau administrasi.
- h. Melaksanakan kegiatan pengelolaan keuangan atau dana, sarana,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

administrasi ketatausahaan, kepegawaian dan statistik madrasah, sesuai dengan pedoman dan peraturan yang berlaku untuk mencapai tujuan pelayanan administrasi yang baik.

- i. Mengelola surat menyurat, inventarisasi, dokumentasi, atau agenda, pembukuan keuangan, administrasi kepegawaian, mengatur dan mendokumentasi presensi pegawai, penyajian data statistik, pembuatan laporan rutin atau insidental, dan menghimpun data administrasi madrasah.³⁸

B. Penelitian Relevan

Penelitian relevan adalah pemaparan hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan fokus penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan penulis, diantaranya yaitu :

1. Musdalifah, mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Dengan judul penelitian “Implementasi Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di Mts Negeri Gowa”. Penelitian Musdalifah fokus pada implementasi manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan. Bagaimana dengan implementasi manajemen perkantoran serta bagaimana pelayanan administrasi pendidikan di MTs Negeri Gowa. Sedangkan penelitian ini, fokus pada implementasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha.
2. Laela Isro’ Ria Indah Sari, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Dengan judul

³⁸ Ahmad Zain Sarnoto, dkk., *Op.Cit.* h. 11-12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

penelitian “Implementasi Manajemen Perkantoran di Mts Negeri Model Purwokerto”. Penelitian Laela Isro’ Ria Indah Sari fokus pada Implementasi Manajemen Perkantoran. Bagaimana implementasi manajemen perkantoran di MTs Negeri Model Purwokerto. Sedangkan penelitian ini, fokus pada implementasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha.

3. Yunita, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Dengan judul “Implementasi Tugas Tata Usaha Dalam Memberikan Pelayanan di Ma Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan”. Penelitian yunita fokus pada Implementasi Tugas Tata Usaha dalam memberikan pelayanan. Bagaimana Implementasi tugas tata usaha dalam memberikan pelayanan serta apa saja kendala dan solusi dalam implementasi tugas tata usaha dalam memberikan pelayanan di MA Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan. Sedangkan penelitian ini, fokus pada implementasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha.

4. Andre Faisal Ari Sandy, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Dengan judul penelitian “Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran di SMP NEGERI 5 PONOROGO”. Penelitian Andre Faisal Ari Sandy fokus pada kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran serta faktor yang mempengaruhi performa kinerja pegawai tata usaha. Sedangkan penelitian ini, fokus pada implementasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha dari kemampuan, kecakapan atau keahlian staf dalam



pemenuhan pelayanan sesuai dengan standar mutu yang berlaku.

C. **Proposisi**

Proposisi dalam kamus bahasa Indonesia adalah rancangan terhadap sesuatu hal yang dapat dipercaya atau dapat dibuktikan berdasarkan kenyataan.³⁹ Konsep yang digunakan oleh peneliti memberikan batasan terhadap suatu konsep teoritis agar tidak menjadi kesalahan dalam memahami materi sekaligus memudahkan peneliti.

Adapun proposisi pada penelitian ini, yang dikembangkan setelah meninjau literature dalam bagian sebelumnya. Diantaranya yaitu :

1. Sistem administrasi perkantoran. Menerapkan sistem terstruktur untuk mengelola administrasi perkantoran sekolah. Diantaranya yaitu :
 - a. Perencanaan perkantoran

Proses strategis untuk menentukan dan mengatur berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas kantor.
 - b. Pengorganisasian perkantoran

Proses mengatur fungsi-fungsi organisasi untuk memastikan efisiensi dan efektivitas.
 - c. Pengarahan perkantoran

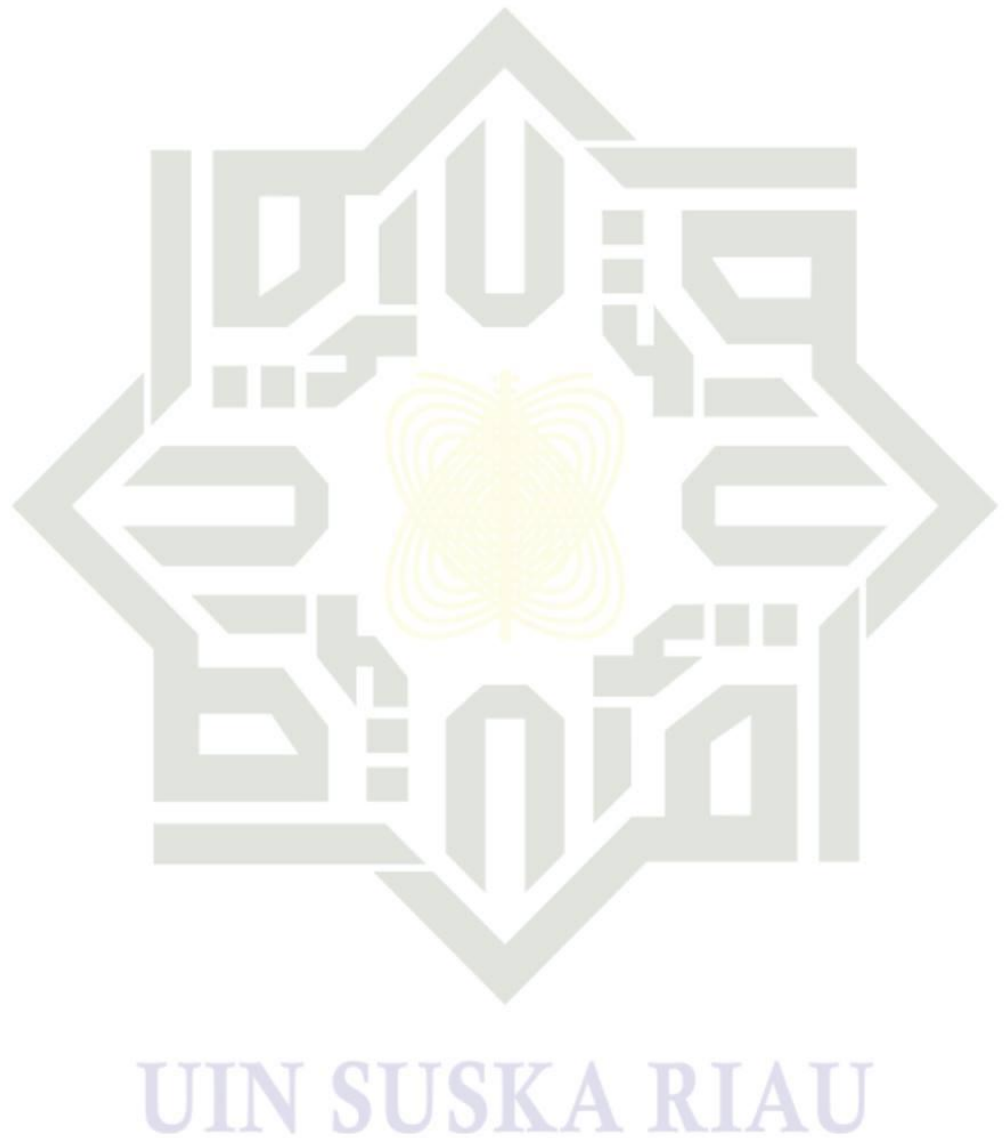
Kegiatan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan dinamis.
 - d. Pengawasan perkantoran.

Kegiatan untuk memastikan bahwa sasaran dan perencanaan berjalan sesuai target.

³⁹ KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia Online), *Kamus Versi Online/daring (Dalam Jaringan)*, di akses pada 30 Oktober 2023, <https://kbbi.web.id/proposisi>.

e. Sarana dan fasilitas kerja perkantoran

Meliputi lokasi kantor yang aman, gedung dengan fasilitas memadai, tersedia peralatan seperti perabotan dan perlengkapan kantor, interior yang mendukung kenyamanan kerja, serta mesin-mesin yang sesuai dengan kebutuhan.



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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif memusatkan kegiatan ontologis. Data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki makna dan mampu memacu timbulnya pemahaman yang lebih nyata daripada sekedar angka atau frekuensi. Peneliti menekan catatan dengan deskripsi kalimat yang rinci, lengkap, mendalam yang menggambarkan situasi yang sebenarnya guna mendukung penyajian data. Oleh karena itu penelitian kualitatif secara umum sering disebut dengan pendekatan kualitatif deskriptif.⁴⁰

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMAN Plus Provinsi Riau Jl. Kubang Raya No. 1447, Kubang Jaya, Kec. Siak Hulu, Kabupaten Kampar, Riau 28293. Waktu pengambilan data dilakukan pada bulan Mei-Agustus 2024. Alasan peneliti memilih tempat penelitian ini karena peneliti merasa tertarik dengan implementasi administrasi perkantoran di sekolah SMAN Plus Provinsi Riau, dan didasarkan pada permasalahan pelaksanaan administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha.

⁴⁰Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif, dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014), h. 96



C. Subjek dan Objek

Subjek penelitian adalah benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat dan yang di permasalahan. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah kepala sekolah, kepala tata usaha, staf tata usaha, guru dan siswa. Sedangkan Objek penelitian adalah pokok bahasan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Objek penelitian ini adalah Implementasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha di SMAN Plus Provinsi Riau.

D. Sumber Data

Peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut adalah informan yaitu orang yang menjawab semua pertanyaan tertulis maupun lisan yang diajukan oleh peneliti.⁴¹ Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua informan, yaitu informan utama dan informan pendukung. Adapun penelitian yang menjadi informan utama adalah kepala sekolah. Sedangkan sebagai informan pendukung adalah kepala tata usaha, staf tata usaha, guru dan siswa.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah situasi berhadap-hadapan antara pewawancara dan responden yang dimaksudkan untuk menggali informasi yang diharapkan, dan bertujuan mendapatkan data tentang responden dengan

⁴¹ Gharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006),



minimum bias dan maksimum efisiensi. Menurut Steward & Cash Wawancara sebagai sebuah proses komunikasi *dyad* (interpersonal), dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, bersifat serius, yang dirancang agar tercipta interaksi yang melibatkan aktivitas bertanya dan menjawab pertanyaan.⁴² Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara guna mendapatkan informasi dan data yang diajukan kepada kepala sekolah, kepala staf tata usaha, staf tata usaha, guru dan siswa yang berhubungan dengan segala aktivitas dan hal-hal yang menyangkut dengan implementasi administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan staf tata usaha di SMAN Plus Provinsi Riau.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.⁴³ Istilah observasi berasal dari bahasa latin yang berarti melihat dan memperhatikan. Secara luas observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan fenomena secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi partisipatif yaitu melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan implementasi administrasi perkantoran di SMAN Plus Provinsi Riau, serta mencatat berbagai informasi yang didapat yang menyangkut

⁴² Sukman Nul Hakim, *Ulasan Metodologi Kualitatif : Wawancara Terhadap Elit*, Aspirasi, Vol. 4, No. 2, Desember 2013, h. 167

⁴³ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 104.

permasalahan yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah aktivitas melakukan pengumpulan data dengan melakukan catatan lapangan, penyelidikan, pencarian serta penyediaan dokumen untuk mendapatkan keterangan berupa dokumentasi foto pada saat melakukan penelitian. Peneliti mengambil dokumentasi berupa bangunan sekolah, struktur organisasi, serta kegiatan yang dilakukan oleh kepala sekolah, kepala staf tata usaha, dan staf tata usaha dalam kegiatan sehari-harinya serta kegiatan lingkungan kerja dalam melaksanakan administrasi perkantoran di sekolah SMAN Plus Provinsi Riau.

F. Teknik Analisis Data

Noeng Muhadjir mengemukakan pengertian analisis data sebagai “upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna”.⁴⁴

Dalam analisis data, peneliti menggunakan analisis data Model Milies dan Huberman. Proses analisis dilakukan dengan tiga tahapan yaitu:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Data yang dikumpulkan dari hasil penelitian, ada beberapa macam yaitu: wawancara, observasi atau pengamatan langsung di lapangan, dan

⁴⁴ Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, Jurnal Al Hadharah, Vol. 17, No. 33 Januari – Juni 2018,

dokumentasi. Data yang diperoleh dari catatan- catatan tertulis dilapangan data harus benar-benar terkumpul dicatat secara teliti. Semakin lama kegiatan penelitian dilakukan tentunya semakin banyak pula data yang diperoleh sehingga dibutuhkan mereduksi data untuk menyederhanakan data dan mentransformasikan dalam aneka macam seperti melakukan ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam satu pola yang lebih luas dan lain sebagainya.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang sudah tersusun yang memberikan kemudahan untuk kemungkinan adanya penarikan serta pengambilan tindakan bagi peneliti. Penyajian data dalam analisis kualitatif terdapat berbagai bentuk penyajian dari uraian singkat, flowchart, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Penyajian data dilakukan dengan penyajian data naratif, yaitu menguraikan dalam bentuk kalimat.

3. Menarik Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Kesimpulan yang muncul dari data yang lain perlu diuji kebenarannya dibuktikan yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan akhir tidak terjadi hanya pada waktu pengumpulan data saja, akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus-menerus maka setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 oleh peneliti dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan dari penelitian yang berjudul “Implementasi Administrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Pelayanan Staf Tata Usaha” sebagai berikut :

1. Implementasi Administrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Pelayanan Staf Tata Usaha di SMAN Plus Provinsi Riau

Dalam administrasi perkantoran, implementasi sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Rencana menjadi tindakan nyata, dimulai dengan pelaksanaan program dan kebijakan khusus dalam lingkungan pendidikan. Perencanaan kantor adalah tahap pertama dari operasi kantor, yang memerlukan kerja sama antara staf tata usaha, kepala staf tata usaha, dan kepala sekolah untuk menjamin efisiensi operasional. Sementara pengarahannya berkonsentrasi pada membimbing, memberi inspirasi, dan mengatur kegiatan untuk mencapai tujuan, organisasi kantor juga penting untuk menciptakan kerangka kerja yang efektif dan efisien. Di sisi lain, pengawasan kantor memerlukan pemantauan, penilaian, dan pengelolaan pelaksanaan tugas administratif.

Prasarana dan fasilitas kantor juga penting untuk menjaga produktivitas dan operasional staf tata usaha. Prinsip ini memegang peranan penting dalam mengawasi prasarana dan fasilitas untuk menjamin kenyamanan dan produktivitas pekerja.

B. Saran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Berdasarkan paparan dan kesimpulan di atas maka saran, kritik dan harapan dari penulis kepada SMAN Plus Provinsi Riau untuk perbaikan di masa yang akan datang, khususnya pada bidang tenaga administrasi, sebagai berikut :

1. Meningkatkan komunikasi antara staf tata usaha, kepala tata usaha dan kepala sekolah. Tujuannya agar semua pihak memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan dan tugasnya masing-masing.
2. Memberikan pelatihan dan pengembangan staf tata usaha menyangkut hal administrasi perkantoran, guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf tata usaha, sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih efektif.
3. Melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan program dan kebijakan administrasi perkantoran, yang akan dapat membantu dalam mengidentifikasi potensi perbaikan dan mengatasi masalah yang akan muncul.
4. Meningkatkan sarana dan fasilitas kantor. Dengan tersedianya sarana dan fasilitas kantor yang mendukung produktivitas dan kesejahteraan staf tata usaha sehingga dapat meminimalisir gangguan operasional.



DAFTAR PUSTAKA

- Handi & Devi Yulianti. 2020. *Buku Ajar Administrasi Perkantoran dan Logistik*. Lampung Selatan: Ali Imron.
- Akunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aboni, Abdurrahman. 2011. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Febriani, Elsa. dkk. 2023. *Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan dan Pengarsipan Berbasis Digital di SMA Negeri Kota Payakumbuh*. JOURNAL OF EDUCATIONAL ADMINISTRATION AND LEADERSHIP. Vol. 3. No. 3. pp -168-173. ISSN: Print 2745-9691 – Online 2745-9683.
- Hakim, Lukman Nul. 2013. *Ulasan Metodologi Kualitatif : Wawancara Terhadap Elit, Aspirasi*. Vol. 4. No. 2. Desember.
- Halimah, Mas. 2014. *Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Hanafi, Mochamad. 2018. *Peranan Administrasi Kepegawaian Pada Sekolah Menengah Kejuruan di Daerah Istimewa Yogyakarta*, Jurnal Efisiensi – Kajian Ilmu Administrasi. Edisi Februari Vol. XV. No. 1. ISSN 1412-1131. e-ISSN 2528-5750.
- Harsono, Jusuf. & dkk. 2021. *Pelayanan Sektor Publik: Teori dan Perkembangannya*. Ponorogo: UNMUH PONOROGO PRESS.
- Imran, Ali. 2020. *Buku Ajar Administrasi Perkantoran dan Logistik*. Lampung Selatan: Pustaka Ali Imran.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia Online), *Kamus Versi Online/daring (Dalam Jaringan)*, di akses pada 30 Oktober 2023, <https://kbbi.web.id/proposisi>.
- Lestari, Rini Eka. dkk. 2022. *Implementasi Administrasi Kesiswaan Pada Sekolah Atau Madrasah*, Jurnal Tarbiyah & Ilmu Keguruan (JTİK) Borneo. Oktober Vol. 3. No.



3. E-ISSN:2714-6030.

Minggkewas, Elvis M. C & Brain Fransisco Supit. 2023. *Pengantar Administrasi Perkantoran*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara

Muhmud, Hilal. 2015. *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*. Makassar: Alfabeta Aksara Timur

Marjuni, dkk. 2022. *Tingkat Pelaksanaan Manajemen Perkantoran dan Kinerja Tenaga Administrasi di Mts Madani Kab. Gowa*. Jurnal Idaarah. Vol. VI. No. 1. Januari - Juni.

Mas'ud, Mukhtar dkk. 2022 *Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Pendidikan Al-qur'an di Kecamatan Soreng Kota Parepare*. Makassar: Citra Multi Persada.

Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.

Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.

Nurjaya. 2022. *Digital Entrepreneurship*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.

Pramono, Joko. 2020. *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Surakarta : Unisri Press

Priansa, Donni Juni. dkk. 2019. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: ALFABETA.

Rahmawati. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.

Rijali, Ahmad. 2018. *Analisis Data Kualitatif*. Jurnal Al Hadharah. Vol. 17, No. 33 Januari - Juni.

Rosalin, Sofia. dkk. 2022. *Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi*. Malang: UB Press

Salam, Rudi. 2015. *Penerapan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern Berbasis Daya Saing Organisasi Dalam Menyongsong Mea 2015*. SEMINAR NASIONAL

Revolusi Mental dan Kemandirian Bangsa Melalui Pendidikan Ilmu- ilmu Sosial



dalam Menghadapi MEA 2015”. Kerjasama: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar dan Himpunan Sarjana Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial Indonesia Makassar. 28-29 November.

Santini, dkk. 2016. *Modul Paket Keahlian Administrasi Perkantoran Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan)

Ahmoto, Ahmad Zain dkk. 2024. *Manajemen Tata Usaha di Sekolah*. Surabaya: PT. Pena Cendekia Pustaka.

Budiyeto, Budi. 2019. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Sulistiwati, Tri. 2022. *Dasar-dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis Untuk SMK/MAK Kelas X Semester 1*. Jakarta: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi.

Supardi. 2013. *Kinerja Guru*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003. tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pasal. 39 ayat 1.

Waruwu, Nurdelima. 2022. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Indonesia Emas Group.

Yani, Juli & Fitri Endang Srimulat. 2023. *Administrasi Pendidikan*. CV. Tatakata Grafika.

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

PEDOMAN OBSERVASI

| No | Indikator | Sub Indikator |
|----|------------------------------|---|
| 1 | Perencanaan Perkantoran | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan strategis 2. Tujuan dan sasaran 3. SOP dan Pedoman 4. Koordinasi dan komunikasi |
| 2 | Pengorganisasian Perkantoran | <ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur organisasi 2. Pembagian tugas dan tanggung jawab 3. Sistem informasi 4. Sumber daya manusia |
| 3 | Pengarahan Perkantoran | <ol style="list-style-type: none"> 1. Motivasi dan penghargaan 2. Komunikasi dan koordinasi 3. Pemantauan dan evaluasi 4. Pengawasan dan pengendalian |
| 4 | Pengawasan Perkantoran | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem monitoring dan evaluasi 2. Standar pelayanan 3. Penilaian kerja 4. Sistem pengaduan dan penyelesaian masalah |
| 5 | Sarana dan Fasilitas Kantor | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan dan kelengkapan 2. Kondisi dan perawatan 3. Keamanan dan kenyamanan 4. Teknologi informasi |

Lampiran 1

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

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

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



Lampiran 2

Transkrip Hasil Wawancara

Kepala Sekolah

: EDI SUTONO, M. Pd

: Kepala Sekolah

: Selasa, 11 Juni 2024

Identitas

Nama

Status/Jabatan

Hari/Tanggal

1. Bagaimana peran kepala sekolah dalam sistem perencanaan administrasi perkantoran ?

“Di bagian perencanaan, ya perencanaan ini kepala sekolah mengadakan rapat dengan melibatkan kan kepala tata usaha dan seluruh staf tata usaha. tapi sebelum ini, saya juga mengkonfirmasi kepada bu desnita selaku kepala tata usaha untuk melakukan perencanaan dan program terlebih dahulu mengenai administrasi perkantoran, baru kemudian diadakan rapat, ya tujuannya untuk mengetahui apa yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

“Kepala sekolah itu kan sebagai pilotnya, sebagai pilot itu tentu dia harus menjalankan tugas dan fungsinya terhadap petunjuk teknis, terhadap sistem operasional, terhadap SOP atau prosedur yang sudah ada bisa berjalan baik. Terkait dengan penataan, terkait dengan hal lain yang tidak berkenaan sesuai dengan petunjuk teknis, tapi sebenarnya itu menjadi sebuah estetika yang bagus, tentu kita juga tidak bisa. Kualitas sekolah sendiri artinya memang banyak masukkan dari tempat lain. Contoh sederhananya kan penataan, dimana ruang arsipnya, dimana ruang tempat penyimpanan surat, kemudian ekspedisinya. Tentu bagian-bagian itu menjadi ranah dari kepala tata usaha juga. Mana yang paling bagus tempatnya mungkin seperti itu. Tetapi selagi itu sesuai dengan SOP-nya, sesuai dengan petunjuk teknisnya, maka kepala sekolah harus memastikan bahwa semuanya itu seperti itu”

2. Siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan perencanaan administrasi perkantoran ?

“Tentu semua. Di sini kan ada namanya tim mutu. Tim mutu itu adalah salah satu tim yang berkenaan dengan bagaimana mutu sekolah ini tetap baik. Mutu sekolah ini tetap baik itulah tim mutu bekerjasama dengan kepala sekolah dan semua wakil

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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
 © Status: Publik UIN Suska Riau
 © Staf: Ilhami Universitas of Sultan Saifuddin Kasim Riau



terlibatkan dalam tim mutu itu. Itulah yang akan menjadi perencana awal semua kegiatan”

Program-program apa saja yang direncanakan untuk mencapai tujuan administrasi perkantoran yang efektif dan efisien ?

“Satu program adalah yang berupa pengembangan diri kita mengadakan pelatihan-pelatihan ke administrasian, kita undang dari lancang kuning, lancang kuning ada di kan jurusan administrasi, uin juga. Yang kita undang yang seperti itu juga. Atau dari dinas perpustakaan dan arsip ada juga itu kita undang untuk menjadi narasumber, termasuk penomoran. Penomoran itu ada juga pergrub nya tidak bisa sembarangan, karena harus dilatih tentang penomoran anggota-anggota administrasi, salah satunya adalah bentuk latihan workshop itu, program-program untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ke administrasian sekolah.

Yang kedua juga konsistensi menjalankan, program konsistensi ini penting karena sesuai tupoksinya masing-masing, bisa ga ibu Eki menggantikan seandainya ibu Dela tak ada, jadi walaupun sudah dibagi-bagi dia ini kamu tentang kesiswaan tapi ketika yang tentang guru dan tenaga kependidikan nya sakit siapa yang menggantikan. Artinya mereka harus saling tau, makanya pelatihan itu penting bukan hanya hal ke administrasian kesiswaan, ke administrasian kepegawaian tapi semua, semua hal termasuk juga perpustakaan dan arsip. Jadi itulah pelatihan itu jawaban yang paling apa, pelatihan dan workshop”

4. Dalam satu tahun berapa kali diadakan pelatihan ?

“Waktu pelatihan dalam satu tahun itu minimal dua kali. Wajib ada dalam satu tahun itu ada 2 kali pelatihan. Kadang-kadang ada hal terbaru, pengistilahan diksi pilihan kata itu banyak dari ejaan yang disempurnakan, contoh praktek sama praktik kan lucu masak sekolah nanti akan melaksanakan praktek, padahal salah itu kan, dan media-media portal online pun, yang abal-abal itu, sembarang juga masih juga ditulis yang salah seharusnya kalau sekelas nasional kek Metro Apa itu udah bagus dia kalau memang ada perubahan dari ejaan yang disempurnakan dia langsung di ganti, ga di tulis praktek lagi tapi praktik”

5. Bagaimana kepala sekolah membangun kerjasama antar tenaga administrasi sekolah?

“Jadi kepala sekolah itu, sebelum punya SIM, SIM tu adalah sebuah syarat juga menjadi kepala sekolah, memang ada juga namanya diklat calon kepala sekolah atau diklat CKS, kalau sekarang guru penggerak. Bagaimana cara-cara bekerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



dalam tatanan sistem yang baik itu kan ada namanya sistem manajerial yang mempengaruhi, yang pasti karakter manusia di dalam itu ndak ada yang sama itu sebenarnya sumber kekuatan, egois juga sumber kekuatan itu, egois nya dalam bidang apa dia. Itu ada terlampau lemah, dalam kerangka belajar atau menangkap sesuatu itu juga, jadi tugas kita sebagai pimpinan, sebagai pimpinan disini, Bagaimana menjadikan semua sumber daya yang ada menjadi sebuah kekuatan itu, makanya boleh lah di tanya, ini warga sekolah : “pak edi ini apakah pilih kasih, apakah dia baik semuanya, untuk semuanya atau pilih-pilih”, tertentu boleh juga di konfirmasi kan. Kalau saya prinsip nya, saya itu di tengah-tengah harus bisa mengayomi semuanya harus bisa melindungi semuanya dan harus juga bersikap adil terhadap semuanya. Kalau itu nggak dapat sebagai kepala sekolah, maka yang apa adalah akan adanya kubu-kubu di sekolahan ini, ini itu grupnya siapa, *squad* lah dalam masa kininya, ini *squad* nya waka kesiswaan, ini *squad* waka humas ini, pakai grub-grub pakai kubu-kubu lah, itu yang saya coba hindari. jadi memang kolaborasi itu menjadi sebuah keharusan yang saya alhamdulillah memang kalau ukuran internal di dalam ini, akan berusaha selalu menjadi yang di tengah-tengah solutif dan berkeadilan. Harus adil pimpinan rupanya, kalau ndak, di pandang pilih kasih dan kurang enak di dengar kata kata tersebut”

6. Apakah pembagian tugas atau pembagian kerja sudah sesuai dengan tupoksi dari tenaga administrasi sekolah?

“Baik, kalau sistem administrasi sekolahnya kita sudah tunjuk tugas-tugasnya. Misalnya ini ibu Ulfa, yang kita tahu itu adalah bagian surat masuk, bukan surat keluar. Siapapun yang bersurat ke sini, harus melalui beliau, beliau membuat ekspedisi, dan disampaikan ke ruangan ini atau ruangan kepala sekolah. Kemudian saya mendelegasikan ke siapa kira-kira surat itu yang paling pas. Contoh, surat ini berkenaan dengan kerjasama, maka nanti saya akan mengarahkan ke humas. Itu nanti baru dapat tanda tangan saya, seperti itu. Kemudian kalau surat berkenaan dengan kerjasama, kerjasama sebenarnya bukan semuanya, tapi ada juga beberapa item yang ditangani oleh kurikulum, misalnya dia akan memberikan pelatihan dan segala macam, tentu ke kurikulum nanti saya delegasikan seperti itu. Kemudian tugas fungsi yang lain, sebelah dari ibu Ulfa itu ada ibu Eki kan, Ibu Eki itu bertugas untuk bagaimana melengkapi surat menyurat atau administrasi kesiswaan. Baik dia surat izin keluar, surat izin tanding, kemudian surat masuk untuk tanding, semuanya harus melalui dia. Kemudian yang disebelahnya ada Bu dela itu khusus untuk

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



administrasi guru dan tenaga kependidikan. Mulai dari pembuatan SKP atau sasaran kinerja pegawai, maka lewat Bu dela. Nah seperti itulah sudah kita bagi-bagi sebenarnya sesuai ranah masing-masing. Kemudian terkait dengan perpustakaan, ada juga tenaga perpustakaan. Kemudian terkait dengan administrasi yang membantu Kurikulum, ada juga. Kita siapkan semua tenaga-tenaga administrasi itu di bagian bidang masing-masing. Misalnya kan di sekolah ini ada wakil kepala bidang kesiswaan, maka dibantu staf kesiswaan untuk administrasinya”

7. Apakah penyediaan peralatan atau perlengkapan penunjang pelaksanaan tugas tenaga administrasi sekolah sudah terpenuhi?

“Untuk saat ini sih sebagian besar sudah terpenuhi, dari semua staf tata usaha sudah disediakan komputer dan print sendiri di setiap mejanya masing-masing dari bagian kepegawaian, kesiswaan. Kecuali ini sih bagian sarana dan prasarana tga di kasih fasilitas komputer karena tugasnya ga memerlukan komputer. Namun, saya berupaya untuk memperbaiki atau menambah fasilitas serta peralatan yang lebih canggih untuk mendukung kinerja dari administrasi SMAN plus ini”

8. Bagaimana peran kepala sekolah dalam mengarahkan aktivitas kerja pada staf administrasi ?

“Pengarahan yang saya berikan ya mencakup berbagai aspek kerja yang sudah ditetapkan. Tentunya saya memastikan juga bagaimana kinerjanya dalam melaksanakan tugas, apakah baik atau bisa dilakukan tidaknya. Pentingnya juga mendukung para staf tata usaha, memastikan semua staf tata usaha sudah dapat memahami perannya masing-masing sesuai dengan bagian kinerjanya atau tupoksinya”

9. Bagaimana peran kepala sekolah dalam pemberian motivasi terhadap tenaga administrasi ?

“Ya dalam memberikan motivasi itu ya tergantung pada konteks atau kebutuhan spesifik dari stafnya. Saya tetap selalu memberikan semangat, memotivasi juga ke staf tata usaha untuk jangan membawa persoalan pribadi ke dalam pekerjaan agar tidak mempengaruhi aktivitas kerja kita. Jika ada staf yang memang berkinerja bagus, paling tidak memberikan *reward* berupa sertifikat, atau minimal memanggil nama yang berkinerja bagus, kemudian diumumkan bahwasannya kinerja yang terbaik di tahun ini si A, atau si 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.



10. Bagaimana pengawasan standarisasi pekerjaan kantor dari tenaga administrasi sekolah ?

“Ada namanya SKP (sasaran kerja pegawai), SKP itu kan adalah sebuah penilaian dari pimpinan kepada bawahan setiap bulannya. Dalam SKP itu capkanya seperti apa apakah baik atau tidak baik. Terkadang kita manusia kan pelupa, bulan ini dia berkinerja sangat baik bulan depan belum tentu nah itu dari SKP itulah kita bisa melihat”

11. Bagaimana pengawasan kualitas kerja tenaga administrasi sekolah dari segi pelayanan dan waktu?

“Dari stakeholder, untuk melihat kepuasan pelanggan dari mana ya dari kepuasan pelanggan, jadi kualitas seseorang itu bisa dinilai dari orang yang berhubungan dengan dia, contoh saya kan bisa menilai peran kepala tata usaha itu seperti apa ketika ada dapat laporan dari pelanggan, ada orang bertemu dia, bagaimana sikapnya, kita melihat dari itu. Makanya dari survei kepuasan pelanggannya, karena kita ini kan pelayan semuanya ini. Makanya saya terapkan 5S itu harus jalan, senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Nah, itu harus berjalan. Sudahkah mereka melaksanakan seperti itu, karena manusia kadang-kadang hari ini bisa seperti itu besok belum tau juga. Itu lah sebenarnya kecerdasan emosional kita ini yang belum bisa kita manaj dengan baik”

12. Apakah ada monitoring atau evaluasi yang dilakukan kepala sekolah dalam pelaksanaan administrasi perkantoran untuk meningkatkan pelayanan administrasi?

“Dalam satu semester itu kan ada namanya supervisi, melakukan supervisi terhadap semua guru dan tenaga kependidikan, supervisi sekolah menyangkut keseluruhan termasuk juga tenaga administrasi, itu dilakukan supervisi dan penilaian hasil dan penilaian hasil supervisi apa kelebihan dan kekurangan, tentu namanya melakukan supervisi kalau ada kekurangan bagaimana bisa ditingkatkan kalau sudah bagus, bagaimana bisa lebih bagus lagi. Dan *reward* itu penting, Kita biasa juga memberikan *reward* pada saat hari guru nasional, ini kalau dia memang berkinerja bagus, walaupun kita ndak ada ngasih dalam bentuk uang, minimal sertifikat, atau minimal memanggil nama yang berkinerja bagus, yang baik yang kemudian diumumkan bahwasannya kinerja tahun ini adalah si A, si B, C, itupun sudah sebuah *reward* yang luar biasa. Itu menjadi sebuah kebanggaan bagi guru dan tenaga kependidikan, harus sampai kesitu kita. Kita kan ndak semuanya *reward* itu dalam bentuk uang dalam bentuk penghargaan itupun sudah merasakan kesenangan

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



tersendiri. Dan sudah pernah dilaksanakan kegiatan pemberian *reward* terhadap guru dan tenaga kependidikan, yang dimana siswa lah yang memilih mana yang paling terbaik dari yang terbaik”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

13. Bagaimana dengan sarana dan fasilitas kerja dari staf administrasi, apakah semuanya sudah terpenuhi ?

“entu, sarana dan fasilitas kerja staf administrasi telah kami penuhi dengan baik. Kami terus berkomitmen untuk menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dan memadai bagi semua staf agar dapat bekerja dengan efektif dan produktif. Dan tentunya saya terus berupaya untuk memastikan setiap kebutuhan itu terpenuhi dan begitupun dengan kondisi ruangnya. Kalau di ruangan kantor bagian staf tata usaha ini sudah tersedia dari komputer dan printer dan itu satu satu dapatnya, bagian keasiswaan bagian kepegawaian punya komputer dan printer di mejanya masing-masing. Untuk meja dan kursi pun sudah ada semua untuk yang kerja dan untuk tamunya sudah ada. Ya ruangnya dapat dikatakan sudah cukup baiklah”

14. Bagaimana pelayanan staf tata usaha terkait dalam memberikan pelayanan kepada guru dan siswa ?

“Sejauh ini baik, memang ada namanya juga manusia tak ada sempurna, ada kelemahan-kelemahan. Misalnya, sekolah kita ini siswanya datang dari 12 kabupaten kota, ketika mereka sudah lulus sudah tamat ingin mengurus surat keterangan lulus, kepek tidak ada. Terkadang ada staf mengatakan bahwa kepek tidak ada, jadi siswa yang sudah datang dari luar daerah ini kasihan, seharusnya tidak seperti itu, seharusnya dibuatkan saja surat keterangan lulus itu, tinggal hubungi kepek mengkonfirmasi ada siswa yang ingin meminta surat keterangan lulus yang dimana surat tersebut harus ditandatangani oleh kepala sekolah. Dari kepala sekolah tidak ada masalah dengan prosedur seperti itu, namun staf mengkonfirmasi kepada siswa tidak dapat mengambil surat keterangan lulus dengan alasan kepala sekolah tidak ada, idealnya staf tata usaha konfirmasi terlebih dahulu dengan kepala sekolah. Karena tujuannya untuk memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan”

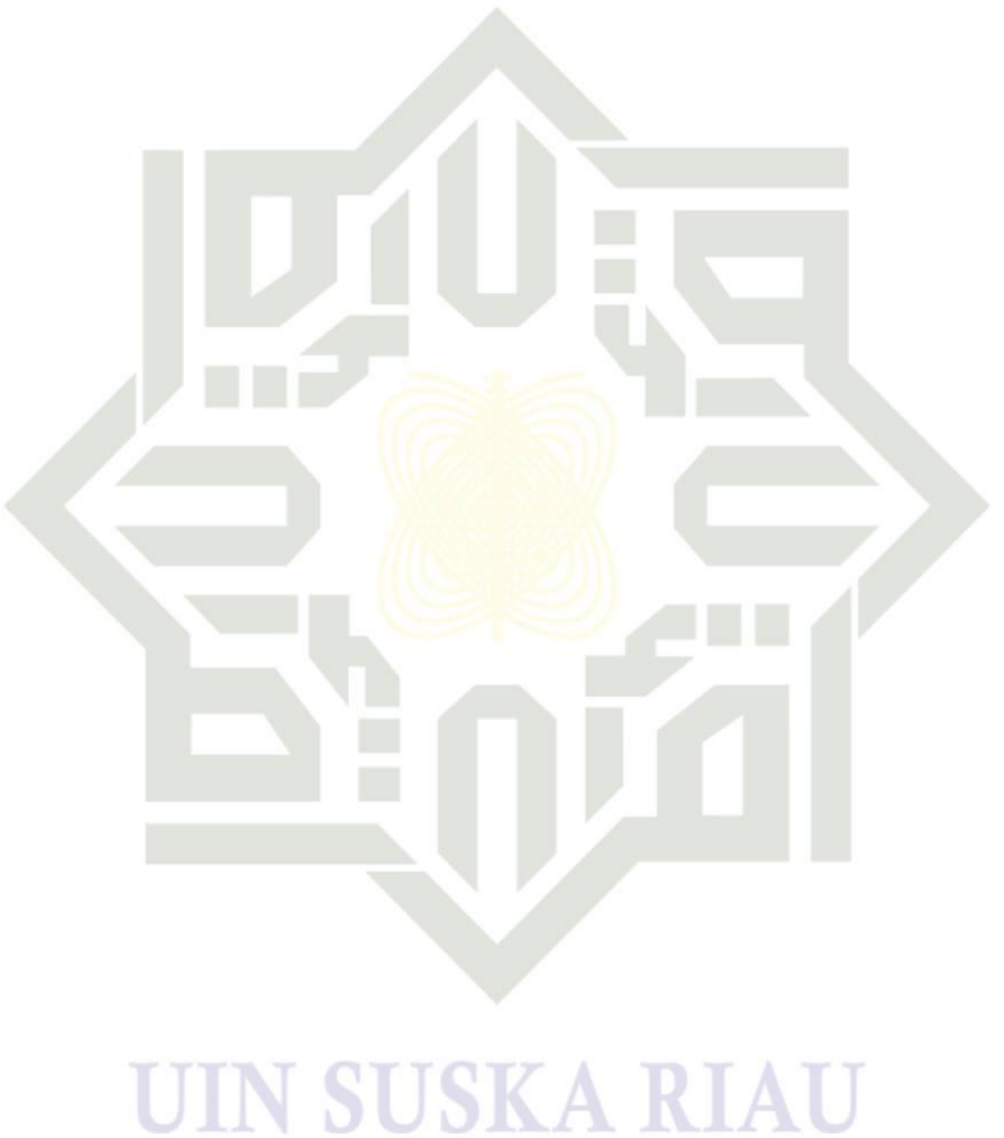
15. Apakah ada keluhan dari guru atau siswa tentang pelayanan staf tata usaha ?

“Setep ada, lambatnya pengurusan surat menyurat, seharusnya dan semestinya itu tidak berjalan dengan baik, yang seharusnya seperti apa dan semestinya seperti apa idealnya bagaimana, itu tentu tidak berjalan dengan baik. Kinerja itu sangat dipengaruhi juga kadang-kadang dengan *mood* nya yang sedang tidak baik atau

masalah yang dihadapi tentu berpengaruh. Tapi saya selalu memberikan semangat, motivasi ke staf tata usaha jangan bawa-bawa persoalan-persoalan pribadi ke dalam pekerjaan agar tidak mempengaruhi kerja kita”

@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



Transkrip Hasil Wawancara

Kepala Tata Usaha

: DESNITA ENGGRIANA,S.Psi

: Kepala Tata Usaha

: Senin, 10 Juni 2024

Identitas

Nama

Status/Jabatan

Hari/Tanggal

Hak Cipta

Uraian

1. Dilihat

2. Dilihat

3. Dilihat

4. Dilihat

5. Dilihat

6. Dilihat

7. Dilihat

8. Dilihat

9. Dilihat

10. Dilihat

11. Dilihat

12. Dilihat

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

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

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

1. Berapa jumlah staf tata usaha di SMAN Plus Provinsi riau?
 “Kalau staf tata usaha yang berada di kantor yang di ruang administrasinya itu ada 4 itu di bagi sesuai dengan kualifikasi kerja mereka ada bagian kepegawaian, bagian kesiswaan, bagian surat menyurat dan bagian sarana prasarana”
2. Bagaimana pembagian kerja dari tenaga administrasi dalam sistem pelaksanaan administrasi perkantoran ?
 “Bagian administrasi perkantoran di sekolah SMAN Plus terpadu ini, ada pembagian kerja diantaranya ada 4 staf tata usaha yang berada di ruang administrasi atau di bagian dalam kantor, diantaranya: a) Bagian kepegawaian /administrasi kepegawaian (Ibu delah). Khusus mengerjakan data-data guru, dari guru naik pangkat, kenaikan gaji berkala, surat tugas guru, absen guru. b) Bagian kesiswaan /administrasi kesiswaan (Ibu eki). Bagian inilah yang mengerjakan bagian keseluruhan data-data siswa,contohnya surat tugas siswa c) Bagian surat menyurat /administrasi surat menyurat (Ibu ulfa). Bagian penerimaan kerja dari surat masuk dan surat keluar, administrasi surat, mengapsirkan surat, mengagendakan surat, disposisi surat. d. Bagian Perlengkapan (Pak Marwan). Segala sarana di kelas seperti spidol penghapus bagian ini yang bertanggung jawab atas kesedian sarana yang di sekolah. Kepala Tata usaha tidak membebankan dengan mengerti semua hal tetapi harus profesional pada tupoksinya karena dilihat dari baground pendidikannya tidak sesuai dengan dunia kerjanya, namun semuanya bisa dilakukan secara baik dengan berjalannya waktu”.
3. Bagaimana peran kepala tata usaha dalam sistem perencanaan administrasi perkantoran sekolah ?
 “Kami tidak ada melakukan rapat-rapat khusus, namun dilakukan komunikasi saja dengan para staf tata usaha bagian administrasi perkantoran, dimana sebelum dilakukannya rapat dengan kepala sekolah yang melibatkan semua staf tata usaha di SMAN Plus ini. Ya dalam komunikasi tersebut, memastikan dan mengidentifikasi


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

8. Bagaimana pelaksanaan penataan ruang kantor, penerangan/cahaya, ventilasi, perlengkapan peralatan dan perabotan kantor di SMAN Plus Provinsi Riau ?
 “Alhamdulillah kalau segi ventilasi bagus dari segi suasana bagus tapi ya itu terkadang terkendala dengan pekerjaan sekarang sudah banyak menggunakan wi-fi jadi terkadang terpengaruh dengan internet yang lelet hanya itu saja. Kalau soal ruangan ventilasi semuanya alhamdulillah bagus, namun untuk penerangan di ruangan ini sedikit kurang dan kami masih kekurangan pendingin ruangan, mau nya ada penambahan pendinginan ruangan karena AC nya sudah cukup tua, dan hanya yang cukup bagus untuk digunakan”
9. Bagaimana peran kepala tata usaha dalam pemberian motivasi terhadap staf tata usaha?
 “Ya memberi motivasi itu misalnya yang awalnya mereka hanya membantu memasukan surat nah nanti apabila saatnya mereka akan diberikan kepercayaan sebagai pemegang kebijakannya, pokoknya memotivasinya setiap hari ayo kita bekerja biar kita di bilang administrasi kita bagus. Pokoknya saya tidak berhenti memberi motivasi”
10. Bagaimana pengawasan kualitas kerja staf tata usaha dari segi pelayanan dan waktu pengerjaan tugas?
 “Itu tadi kalau surat itu tidak boleh lebih dari 2 hari baru di kerjakan, itu termasuk pelayanan administrasi. Misalkan membuat surat tugas, kalau masuk surat nya hari ini ya hari ini di kerjakan.”
11. Bagaimana pengawasan standarisasi pekerjaan kantor dari staf tata usaha ?
 “Standar pekerjaan itu saya anggap sudah memenuhi standar apabila semua pekerjaan diselesaikan pada hari itu”
12. Bagaimana kinerja staf tata usaha dalam melaksanakan administrasi sekolah?
 “Kinerjanya kalau yang menurut saya kalau yang masalah *urgent* udah bagus tapi ada juga biasalah yang namanya manusia tetap ada yang harus saya benahi yang harus saya panggil yang harus saya arahkan tetap masih ada”
13. Bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas kerja staf tata usaha? Apakah ada pembinaan bagi tenaga administrasi sekolah untuk meningkatkan kinerja serta pelayanan dari staf tata usaha?
 “Ya kalau ada mereka tidak disiplin tidak memenuhi standar akan diberi pembinaan. Nanti, untuk meningkatkan akan kalau ada program pelatihan-pelatihan saya akan mengarahkan untuk mereka ikut pelatihan-pelatihan tersebut”



Selama ini apakah sudah ada pelaksanaan pelatihan-pelatihan untuk staf tata usaha atau tenaga administrasi?

“Pelatihan-pelatihan masih, tapi menurut saya sangat kurang, kalau ada ya ada tapi sangat kurang karena memang di sekolah itu program pelatihan itu lebih banyak ke guru, minim sekali untuk tenaga administrasi. Itu pun nanti kalau saya tidak mengemis tidak membuat program tidak ada pelatihan, jadi saya sebagai kepala tata usaha, ya maksudnya penomoran kita harus *update* terus tuh tidak itu-itu saja ya harus pandai-pandai karena kebetulan ada grub kepala-kepala tata usaha terkadang saya berbagi disitu saja dan nanti saya beritahu dengan staf-staf tapi kalau untuk pelatihan sampai saat ini sangat jarang”

Kalau dapat dihitung sudah berapa kali ada pelatihan untuk tenaga administrasi?

“Dalam tahun ini saja tidak ada”

14. Bagaimana pelayanan staf tata usaha terkait dalam memberikan pelayanan kepada guru, siswa dan orang tua ?

“Kalau untuk pelayanan guru dan siswa kan mereka udah tau prosedur tuh sebenarnya tidak payah lagi untuk diberitahu bagaimana sistematika dalam pengurusan surat menyurat, tapi kalau untuk orang tua kalau mereka berkunjung ke sini selalu saya tanyakan ke orang tua siswa, ibu butuh apa dan saya akan mengarahkan ke bagian staf yang menangani kebutuhan yang dibutuhkan dari orang tua siswa tersebut, kalau mereka butuh mengenai kebutuhan anaknya seperti surat keterangan lulus atau segala macam, kan sudah ada staf-staf nya, saya yang berbagi di situ, saya beritahukan ke staf bagian kesiswaan, bahwa orang tua dari siswa sman plus ini membutuhkan surat kelulusan dan saya serahkan tugas tersebut ke bagian staf yang memang sudah menjadi tugas dan tanggung jawab dari staf tersebut”.

15. Apa saja sarana dan prasarana yang dimiliki tenaga administrasi ?

“Komputer, printer, *Wifi*, mesin fotocopy, TV, Kulkas dan AC, sudah ada semuanya”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Transkrip Hasil Wawancara

Staf Tata Usaha

“Bagian Kepegawaian”

Identitas

Nama : DELILA ALBA VIANA

Status/Jabatan : Staf Tata Usaha

Hari/Tanggal : Selasa, 11 Juni 2024

1. Apa saja tugas dan fungsi dari staf tata usaha bagian kepegawaian ?

“Tugas saya bagian staf tata usaha itu dimulai dari : administrasi pegawai, perekrutan, pengelolaan data pegawai, pengelolaan tunjangan dan *benefit*, pengaturan izin dan cuti, pengarsipan dokumen”

2. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan tenaga administrasi kesiswaan, kepegawaian, keuangan, surat menyurat dan sarana prasarana dengan para pelanggan?

“Saya memberikan pelayanan seperti membuat surat kepegawaian, surat tugas kalau misalnya guru-guru atau pegawai ada pelatihan terus kalau misalnya ada membuat kenaikan gaji berkala (KGB) guru dan pegawai, membuat absen pegawai”

3. Apakah ibu terlibat dalam sistem perencanaan administrasi perkantoran sekolah ?

“Iya ada”

4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan administrasi yang dibutuhkan pelanggan?

“Paling cepat itu 1 hari udah siap tergantung ada kepala sekolah atau tidak”

5. Apakah ibu pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah ?

“Pernah, pernah ikut pelatihan kepegawaian dulu tentang kepegawaian dini cara pekerjaan kepegawaian juga, terus saya juga pernah pelatihan bagian penulisan ijazah. Untuk pelatihan ijazah baru dilaksanakan tahun lalu, kalau untuk kepegawaian sudah lama, waktu saya pertama kali menjadi staf kepegawaian ini, kemungkinannya sudah 7 tahunan yang lalu”

6. Apakah ada pengarahan dari kepala tenaga administrasi terhadap staf tata usaha dalam pelaksanaan administrasi 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
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau



”Dari KTU nya tidak ada, kalau dari kepala sekolah ada”

7. Apakah ada upaya dari kepala tenaga administrasi dan kepala sekolah dalam mengawasi serta memberikan motivasi terhadap staf usaha untuk pelaksanaan tugas, serta pemberian pelayanan terhadap pelanggan dengan baik?

“Ada”

8. Apa saja sarana dan prasarana yang dimiliki staf tata usaha sebagai penunjang dalam melayani dan mengelola administrasi sekolah?

“Komputer, printer, *wi-Fi* dan mesin fotocopy yang sudah menunjang dalam pekerjaan”

9. Apakah sarana dan prasarana yang dimiliki staf tata usaha sudah cukup menunjang dalam pemberian pelayanan terhadap pelanggan dan pengelolaan administrasi sekolah ?

“Sudah cukup sih kalau menurut saya”

10. Apakah ada evaluasi yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah?

“Ada, biasanya dilakukan dalam waktu 1 bulan sekali”

11. Dalam melaksanakan kegiatan administrasi kendala apa yang dihadapi dalam mengelola data administrasi kesiswaan, kepegawaian, keuangan, surat menyurat dan sarana prasarana ?

“Kendalanya kalau tidak ada kepala sekolah di sekolah dikarenakan ada kegiatan di luar yang menyangkut dengan kepentingan sekolah. Jadi lama mendapat tanda tangan dari kepala sekolah berimbas lama juga dalam penyelesaian surat menyurat. Jika kebutuhan surat itu *urgent*, saya minta izin kepala sekolah untuk menggunakan tanda tangan elektronik, kalau diperbolehkan, baru lah menggunakan tanda tangan elektronik tersebut tapi ga semua surat bisa pake tanda tangan elektronik ini”

12. Bagaimana upaya yang dilakukan staf tata usaha dalam mengatasi kendala dalam melayani dan mengelola administrasi sekolah?

“Disesuaikan dengan permasalahannya apa, jika permasalahannya bisa saya tangani sendiri, maka saya menyegerakan mengatasi persoalan yang ada. Jika tidak bisa terselesaikan dengan cara saya, maka saya meminta bantuan kepada kepala tata usaha dan dengan kepala 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.



Transkrip Hasil Wawancara

Staf Tata Usaha

“Bagian Surat Menyurat”

Identitas

Nama

: ZULFAHNUR, S.Pd

Status/Jabatan

: Staf Tata Usaha

Hari/Tanggal

: Selasa, 11 Juni 2024

1.

Apa saja tugas dan fungsi dari staf tata usaha bagian surat menyurat ?

“Tugas saya bagian surat menyurat, yang meliputi dari : penyusunan dan penyediaan surat menyurat, pengelolaan pengiriman dan penerimaan surat, pengarsipan dokumen, koordinasi dengan pihak terkait, pemeliharaan peralatan dan bahan surat menyurat”

2.

Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan tenaga administrasi kesiswaan, kepegawaian, keuangan, surat menyurat dan sarana prasarana dengan para pelanggan?

“Kita ya menerima surat-surat dari luar, ya salah satunya dari universitas untuk riset nanti kita surat yang udah datang itu kita disposisikan ke kepala sekolah, kalau sudah disetujui oleh kepala sekolah nanti ditunjukan ke guru yang bersangkutan nanti baru kita kasih sama guru yang bersangkutan barulah mahasiswa itu baru bisa untuk penelitian”

3.

Apakah ibu terlibat dalam sistem perencanaan administrasi perkantoran sekolah ?

“Iya terlibat”

4.

Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan administrasi yang dibutuhkan pelanggan?

“Paling lama itu 2 hari, karena tergantung kepala sekolah ada ditempat engga nya”

5.

Apakah ibu pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah ?

“Pernah di SMAN Plus Provinsi Riau diadakannya. Dan sudah 2 tahun lalu pelatihan tersebut dilaksanakan”

6.

Apakah ada pengarahan dari kepala tenaga administrasi terhadap staf tata usaha dalam pelaksanaan administrasi sekolah?

“Pentunya ada”

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



7. Apakah ada upaya dari kepala tenaga administrasi dan kepala sekolah dalam mengawasi serta memberikan motivasi terhadap staf usaha untuk pelaksanaan tugas, serta pemberian pelayanan terhadap pelanggan dengan baik?

“Tya ada”

8. Apa saja sarana dan prasarana yang dimiliki staf tata usaha sebagai penunjang dalam melayani dan mengelola administrasi sekolah?

“Komputer, printer, tinta, semuanya sudah menunjang kok dan sudah tersedia di ruang staf tata usaha ini”

9. Apakah sarana dan prasarana yang dimiliki staf tata usaha sudah cukup menunjang dalam pemberian pelayanan terhadap pelanggan dan pengelolaan administrasi sekolah ?

“Cukup, karena sudah terpenuhi dalam pengerjaan tugas itu tidak ada kendala dalam sarpras yang ada”

10. Apakah ada evaluasi yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah?

“ada, biasanya satu bulan itu diadakan 1 kali”

11. Dalam melaksanakan kegiatan administrasi kendala apa yang dihadapi dalam mengelola data administrasi kesiswaan, kepegawaian, keuangan, surat menyurat dan sarana prasarana ?

“kalau saya sejauh ini belum ada kendala dalam melaksanakan administrasi surat menyurat”

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



Transkrip Hasil Wawancara

Staf Tata Usaha

“Bagian Kesiswaan”

Identitas

Nama

: EKI AGUSTIN PURWANEGARA, S.Pd

Status/Jabatan

: Staf Tata Usaha

Hari/Tanggal

: Selasa, 11 Juni 2024

1.

Apa saja tugas dan fungsi dari staf tata usaha bagian kesiswaan?

“Tugasnya dari: administrasi pendaftaran siswa, pengelolaan data siswa, pemberian informasi dan layanan kepada siswa, penyusunan jadwal pelajaran dan penempatan siswa dalam kelas, pengarsipan dokumen siswa, koordinasi dengan orang tua/wali, pengaturan ujian dan evaluasi akademik”

2.

Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan tenaga administrasi kesiswaan, kepegawaian, keuangan, surat menyurat dan sarana prasarana dengan para pelanggan?

“Melayani siswa kalau mau membuat surat, terus misalkan surat keterangan, surat rekomendasi, apapun lah surat tentang bagian kesiswaan”

3.

Apakah ibu terlibat dalam sistem perencanaan administrasi perkantoran sekolah ?

“Tentunya pasti iya, karena dalam perencanaan ini kan ada rangkaian prosedur atau tata kerja yang harus diketahui dan dipatuhi oleh staf tata usaha. Begitu juga dengan bagaimana tata ruang kantor yang baik itu”

4.

Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan administrasi yang dibutuhkan pelanggan?

“Kalau atasan atau kepala sekolah ada bisa selesai di saat itu juga sih”

5.

Apakah ibu pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah ?

“Pernah yang diadakan sekolah ini, dan baru satu kali ikut serta dalam pelatihan”

6.

Apakah ada pengarahan dari kepala tenaga administrasi terhadap staf tata usaha dalam pelaksanaan administrasi sekolah?

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



Transkrip Hasil Wawancara

Staf Tata Usaha

“Bagian Sarana dan Prasarana”

Identitas

Nama

: MARWAN SUTRISNO, S.AP

Status/Jabatan

: Staf Tata Usaha

Hari/Tanggal

: Kamis, 13 Juni 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Apa saja tugas dan fungsi dari staf tata usaha bagian sarana dan prasarana?

“Tugas dan fungsi saya sebagai staf tata usaha sarpras di SMAN Plus ini, saya mengurus distribusi barang-barang terkait kebutuhan *Plan Do Review* (PDR) proses belajar mengajar, ya kemudian terkait dengan aset membantu mungkin dalam bentuk menyediakan menyimpan barang kemudian pencatatan aset baik itu buku kegiatan PDM kemudian buku data-data kelengkapan barang, kebutuhan barang, lebih cenderung memang mengurus barang-barang yang ada dan ada yang datang dari dinas pendidikan karena sumber pembiayaan kita itu melalui Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD) dinas provinsi riau”

2. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sarana prasarana dengan para pelanggan?

“Saya bertanggung jawab dalam menyediakan bagian layanan sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran operasional sekolah. Salah satu layanan yang saya sediakan adalah penyediaan sarana dan prasarana di kelas seperti spidol, tinta spidol dan penghapus serta kebutuhan lainnya untuk menunjang proses pembelajaran sekolah”

3. Apakah Bapak terlibat dalam sistem perencanaan administrasi perkantoran sekolah?

“Ya, saya terlibat aktif dalam sistem perencanaan administrasi perkantoran sekolah. Sebagai staf tata usaha bagian sarpras, salah satu tugas saya adalah memastikan bahwa dalam perencanaan administrasi perkantoran berjalan dengan efektif”.

4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan administrasi yang dibutuhkan pelanggan?

“Kalau untuk distribusi barang bisa secepatnya sih, di saat mereka membutuhkan ini, barangnya ada kita akan langsung berikan, tapi kalau terkait mungkin



kebutuhan itu bersifat tidak ada atau tentatif lah sifatnya itu bisa tergantung pemasangannya”

Apakah bapak pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah ?

“Saya belum pernah, ada mungkin sifatnya pelatihan-pelatihan itu yang di wakil kepala sekolah, bidang kesiswaan, kemudian bisa saja kepala sekolah, tapi memang ada kemarin tetapi awal-awal dulu sekali ada yang diadakan oleh pemerintah provinsi”

Apakah ada pengarahan dari kepala tenaga administrasi terhadap staf tata usaha dalam pelaksanaan administrasi sekolah?

“Ada”

Apakah ada upaya dari kepala tenaga administrasi dan kepala sekolah dalam mengawasi serta memberikan motivasi terhadap staf usaha untuk pelaksanaan tugas, serta pemberian pelayanan terhadap pelanggan dengan baik?

“Untuk saat ini konsep kerja saya lebih cenderung ke permintaan mungkin ke bagian-bagian yang memang bersentuhan langsung dengan kebutuhan, artinya kalau di kepala staf administrasi ada jenis pengarahan-pengarahan yang mungkin sifatnya untuk memperlancar pekerjaan staf, ataupun memberitahukan konsep pekerjaan apa yang saya lakukan tapi yang lebih cenderung aktif terkait kebutuhan itu *stakeholder* yang ada. Kepala tenaga administrasi itu biasanya ada sifat objektif akan hal-hal yang kalau umpama ada orang yang tak tersampaikan tak ketemu sama saya, ya bicara sama kepala staf administrasi atau KTU nya. Kalau dengan pemberian motivasi sampai sekarang belum ada sih ataupun *reward* pun sama sekali ga ada cuman lebih cenderung ke diskresi kalau menurut saya artinya ada hal-hal tak terhandle atau belum terselesaikan kepala staf itu ingin disegerakan gitu loh. Kalau dari kepala sekolah sama saja sih”

Apa saja sarana dan prasarana yang dimiliki staf tata usaha sebagai penunjang dalam melayani dan mengelola administrasi sekolah?

“Saya mempunyai satu unit lengkap laptop tapi tidak ada print nya, nah print yang apa disediakan sekolah itu lebih cenderung ke kebutuhan masing-masing bagian seperti kesiswaan, kepegawaian dan surat menyurat”

Apakah sarana dan prasarana yang dimiliki staf tata usaha sudah cukup menunjang dalam pemberian pelayanan terhadap pelanggan dan pengelolaan administrasi 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.



“Insya Allah sampai sekarang baik sih”

10. Apakah ada evaluasi yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah?

“Ada. Evaluasi dalam bentuk pengarahan maupun memberikan perintah konsep hal-hal yang memang tak terselesaikan dapat diselesaikan”

11. Dalam melaksanakan kegiatan administrasi kendala apa yang dihadapi dalam mengelola data administrasi kesiswaan, kepegawaian, keuangan, surat menyurat dan sarana prasarana ?

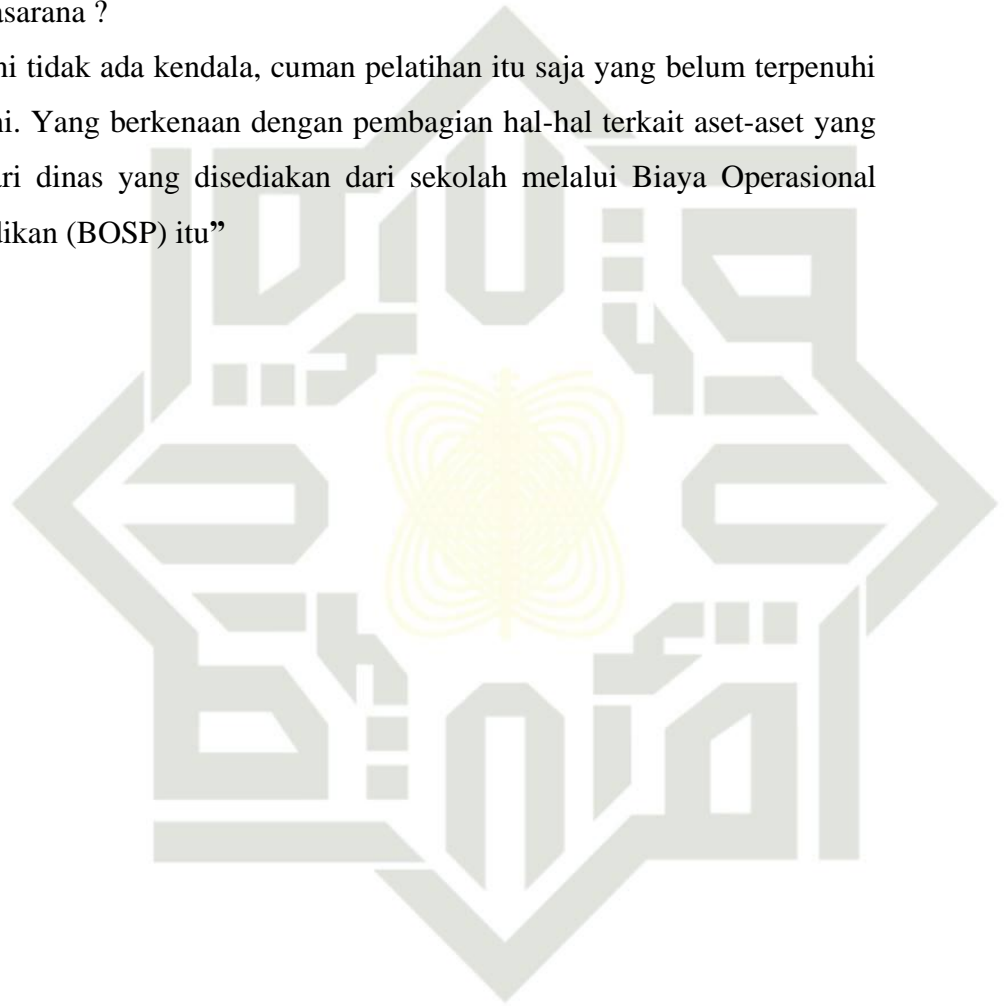
“Untuk saat ini tidak ada kendala, cuman pelatihan itu saja yang belum terpenuhi sampai saat ini. Yang berkenaan dengan pembagian hal-hal terkait aset-aset yang diserahkan dari dinas yang disediakan dari sekolah melalui Biaya Operasional Satuan Pendidikan (BOSP) itu”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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





Transkrip Hasil Wawancara

Guru

Identitas

Nama : **EVI RAHMI, M.Pd**

Status/Jabatan : **Guru**

Hari/Tanggal : **Kamis, 13 Juni 2024**

1. Bagaimana sikap staf tata usaha atau tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan?

“Sangat melayani dan cepat tanggap”

2. Apakah staf tata usaha memberikan kompensasi tepat pada waktunya dalam pengurusan administrasi?

“Cepat, tetapi selama tidak berbenturan dengan kepentingan lain, misalkan ketika mereka ada tugas lain yang lebih mendesak jadi kebutuhan kita agak terlambat. Kalau dulu sistem pengurusan administrasi ini memang agak lambat. Lambat artinya kan ke depan dulu selesai mengajar baru pergi mengurus surat atau data yang diperlukan tapi sekarang via WA, ketika sudah selesai langsung dikabarin jadi tinggal ambil saja ke depan langsung”

3. Apakah staf tata usaha memenuhi pelayanan yang dibutuhkan guru?

“Memenuhi, karena SMAN Plus untuk karyawan itu terpisah ada bagian staf kepegawaian, bagian siswa dan bagian surat menyurat. Sehingga kepengurusan tidak timpa tindih kan, kecuali ketika untuk manajemen kepek yang perlu misalnya beliau ada pelatihan sehingga kami terkendala itu aja tapi bukan di sengaja. Dan nggak selalu begitu di waktu tertentu saja”

4. Bagaimana komunikasi staf tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi?

“Sangat bagus”

5. Apakah fasilitas pelayanan yang dimiliki staf tata usaha sudah terpenuhi ?

“Kalau terpenuhi, tetapi menurut SOP mungkin sistem secara teori saya ga tau tapi secara pelayanan sudah bagus”

6. Apakah ada ruangan tunggu yang nyaman, dan bagaimana penataan ruang kantor staf tata usaha sekolah?

“Kalau dikatakan nyaman cukup nyaman, kami guru tidak ada ruang tunggu, tidak pernah menunggu kadang kami kan via telepon kan ketika sudah siap ya ke depan



tinggal jemput saja, kalau dulu ya menunggu karena pegawai SMA Plus tidak sebanyak sekarang, terus ruangan tentu lebih nyaman kalau dulu cuman 3 staf, di mulai tahun 2017 bertambah seiring dengan bertambahnya jumlah siswa juga”

7. Apakah pelayanan dari staf tata usaha sudah dapat dikatakan pelayanan prima atau pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan?

“Kalau ke saya sudah rasanya ke teman-teman sesama guru juga sudah, tapi yang nama nya standar prima tentu mungkin masih ada yang belum tapi yang jelas sudah berusaha untuk melakukan perbaikan ini ditandai dengan waktu itu KTU mengadakan pelatihan pada tahun lalu, kan beda guru dengan TU kalau guru kan ada pelatihan-pelatihan kalau TU kan jarang diadakan pelatihan seperti itu. Memang lebih baik pelayanan dari staf tata usaha ini ada kemajuannya lah”

8. Apakah ada kendala yang dihadapi saat melakukan pengurusan administrasi?

“Sepertinya tidak ada, seperti yang kita bilang tadi kan tempat kita mengurus itu lagi ada urusan mendadak keluar misalnya atau ada urusan keluarga yang tidak bisa ditinggalkan, tapi biasanya itu kan KTU yang kerja atau yang bertanggung jawab”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Transkrip Hasil Wawancara

Siswa

Identitas

Nama : **INDRI SRI ANANDA**
Status/Jabatan : **Siswa kelas X.2**
Hari/Tanggal : **Kamis, 13 Juni 2024**

Hak Cipta
Ulang-Undang

1. Dilang...
 2. Dilang...

1. Dilang...
 2. Dilang...

1. Apa yang anda ketahui mengenai tenaga administrasi?
 “Yang saya ketahui tentang tenaga administrasi itu biasanya administrasi itu tentang penyuratan atau untuk mengatur semuanya misalnya kita mau izin ke RS nantinya kita diberikan berupa surat untuk administrasinya”
2. Apakah anda pernah mengurus surat menyurat di bagian administrasi sekolah ?
 “Sudah pernah”
3. Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan administrasi sekolah ?
 “Kalau menurut saya itu sangat bagus karena disini semuanya udah diatur, misalnya kami ingin membuat proposal atau ingin pergi ke suatu tempat untuk mengikuti lomba terus sekolah dan bagian staf tata usaha itu sudah mengurusnya dengan baik, jadi kami tinggal berangkat aja lagi”
4. Apakah pelayanan administrasi sekolah memberikan kompensasi tepat pada waktunya?
 “Iya, misalnya kita minta dateline nya itu besok pagi hari ini itu insya allah udah langsung siap
5. Apakah ada ruangan tunggu yang nyaman, dan bagaimana penataan ruang kantor staf tata usaha sekolah?
 “Sangat nyaman sekali, kita tuh disuruh duduk nanti ditanya ini keperluannya apa, untuk apa, nanti kita disuruh nunggu tidak lama dari setelah itu kita dipanggil lagi dan mengambil surat yang kita perlukan. Untuk penataan ruang kantor di SMAN Plus ini cukup rapi.
6. Apakah ada kendala yang dihadapi saat melakukan pengurusan administrasi?
 “Tidak ada, semuanya berjalan dengan lancar”

Lampiran 3

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

**KINERJA STAFF TATA USAHA DALAM MELAKSANAKAN
ADMINISTRASI PERKANTORAN SEKOLAH DI SMA 7 PEKANBARU**


SINOPSIS

Diajukan

Universitas

Untuk Memenuhi

LEMBARAN DISPOSISI

| | |
|--|---|
| INDEKS BERKAS | |
| KODE : | |
| Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi) | |
| Tanggal : Senin, 23 Mei 2022 | |
| Nama : DESMA EKA FITRIYANA | |
| INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing | DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI a. b. c. |
| Pekanbaru 23/5/22 Kajur MPI | Diteruskan kepada 2. wakil Dekan 1 |
|  Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001 | |
| 1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi: | |

Ace Eferwa
23/5/2022
Jekjur MPI

**JURUSA
KONSEL
FAKU**



Lampiran 4

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

Pekanbaru, 31 Mei 2022

Lampiran : 6 Lembar
Hal : **Permohonan Pengajuan SK Pembimbing**

**Kepada Yth. Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Di -
UIN Suska Riau**

Assalamu'alaikum Wr.Wb
Dengan hormat
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desma Eka Fitriyana
Nim : 11910320502
Semester : VI (Enam)
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (AP)
Alamat : Jl. Pendidikan RT 001/RW 004 Kec. Kempas Kab. Indragiri Hilir
Provinsi Riau

Dengan ini saya mengajukan kepada Bapak/Ibu permohonan pengajuan SK Pembimbing untuk penelitian saya yang berjudul "**Kinerja Staff Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran Di Sekolah SMA 7 Pekanbaru**". Sebagai persyaratan program S1. Adapun pembimbing yang ditunjuk untuk penelitian ini sebagai berikut :

1. Dr. Yundri Akhyar, M.A

Dengan ini saya melampirkan sebagai persyaratan :

1. Fotokopi lembar disposisi
2. Fotokopi Kartu Rencana Studi baru
3. Fotokopi Kartu Hasil Studi baru
4. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa
5. Sinopsis yang telah di setuju oleh prodi
6. Mengisi Form Siasy

Demikianlah surat Permohonan Pengajuan SK Pembimbing. Atas bantuan Ibu saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb
Mengetahui,

Ketua Jurusan MPI

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

Hormat saya

Desma Eka Fitriyana
NIM. 11910320502



Lampiran 5

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

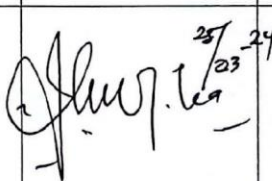
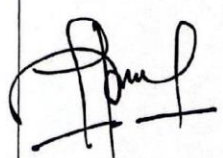


UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
 Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : DESMA EKA FITRIYANA
 Nomor Induk Mahasiswa : 11910320502
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 28 November 2023
 Judul Proposal Ujian : Implementasi Administrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Pelayanan Staf Tata Usaha di SMA NEGERI PLUS PROVINSI RIAU
 Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

| No | NAMA | JABATAN | TANDA TANGAN | |
|----|---------------------------------|------------|--|---|
| | | | PENGUJI I | PENGUJI II |
| 1. | Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd. | PENGUJI I |  | |
| 2. | Dra. Hj. Syarifah, M.M. | PENGUJI II | |  |

Mengetahui
a.n. Dekan
Wakil Dekan I



Desma Eka Fitriyana, M.Ag.
NIP. 19721017 199703 1 004

Pekanbaru, 25 Maret 2024
Peserta Ujian Proposal



DESMA EKA FITRIYANA
NIM. 11910320502



Lampiran 6

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



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 581647
Fax. (0781) 581647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/8357/2024
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Melakukan PraRiset**

Pekanbaru, 13 Mei 2024

Kepada
Yth. Kepala SMAN Plus Provinsi Riau
di
Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh


Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

| | |
|----------------|--|
| Nama | : Desma Eka Fitriyana |
| NIM | : 11910320502 |
| Semester/Tahun | : X (Sepuluh)/ 2024 |
| Program Studi | : Manajemen Pendidikan Islam |
| Fakultas | : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau |

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

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan III

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





Lampiran 7

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



**PEMERINTAH PROPINSI RIAU
SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA)
NEGERI PLUS PROPINSI RIAU**

Jalan : Kubang Raya PO Box 1447 Telp (0761) 7048400 Pekanbaru
NPSN : 10404453 NSS: 30.1.09.60.08.050
Email: smanplus@gmail.com Website: http://smanplus-propriau.sch.id



Nomor : 071/ SMAN Plus/ KP/ 306
Lampiran : -
Perihal : Izin melakukan Riset

Kepada Yth : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau
di - Pekanbaru

Dengan Hormat, menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau , tentang Pra Riset yang dilaksanakan oleh :

| NO | NIM | NAMA | PRODI | JUDUL |
|----|-------------|---------------------|----------------------------|--|
| 1 | 11910320502 | Desma Eka Fitriyana | Manajemen Pendidikan Islam | IMPLEMENTASI ADMINISTRASI PERKANTORAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN STAFF TATA USAHA DI SMA NEGERI PLUS PROVINSI RIAU |

Pada dasarnya di izinkan untuk melakukan riset di SMAN Plus Provinsi Riau dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Melakukan penelitian dengan objektif
2. Laporan hasil penelitian diserahkan kepada sekolah, untuk perbaikan pengelolaan pada masa yang akan datang
3. Menjaga etika lembaga SMAN Plus Provinsi Riau

Demikian surat izin ini kami sampaikan untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 16 Mei 2024
KEPALA SEKOLAH
SMA NEGERI PLUS PROVINSI RIAU,

EDI SUTONO, M.Pd
Pembina Utama Muda
NIP. 19770315 201001 1 010



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



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

Nomor : B-8629/Un.04/F.II/PP.00.9/05/2024
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Pekanbaru, 16 Mei 2024 M

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

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : Desma Eka Fitriyana
NIM : 11910320502
Semester/Tahun : X (Sepuluh)/ 2024
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Implementasi Administrasi Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Staf Tata Usaha Di SMAN Plus Provinsi Riau
Lokasi Penelitian : SMAN Plus Provinsi Riau
Waktu Penelitian : 3 Bulan (16 Mei 2024 s.d 16 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.19650521 199402 1 001

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau



Lampiran 9

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/65806
 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-8629/Un.04/F.II/PP.00.9/05/2024 Tanggal 16 Mei 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

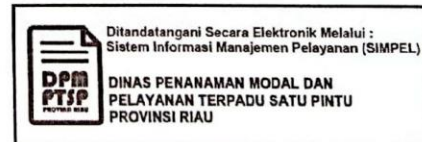
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | DESMA EKA FITRIYANA |
| 2. NIM / KTP | : | 119103205020 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | IMPLEMENTASI ADMINISTRASI PERKANTORAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN STAF TATA USAHA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI PLUS PROVINSI RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI PLUS PROVINSI RIAU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 21 Mei 2024



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

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

Lampiran 10

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



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



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





BIOGRAFI PENULIS



Desma Eka Fitriyana, lahir di Pusaran 8, Enok Indragiri Hilir pada tanggal 11 Desember 2001. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari Bapak Suparto dan Ibu Yuliana. Penulis pertama kali menempuh pendidikan sekolah dasar di MI Nurul Wathan, Kec. Sungai Batang, Kab. Indragiri Hilir, tamat pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan ke jenjang sekolah menengah pertama di MTS Nurul Ulum, Kec. Kempas, Kab. Indragiri Hilir, tamat pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMAN Dharma Pendidikan, Kec. Kempas, Kab. Indragiri Hilir, Tamat pada tahun 2019.

Setelah lulus jenjang sekolah, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, dengan memilih program S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan pada tahun 2019. Penulis selama kuliah bergabung dalam keanggotaan organisasi Forum Studi Nurul Ilmi tahun 2021-2022. Pada awal Juli hingga September 2022 penulis mengikuti (KKN) Kuliah Kerja Nyata di Desa Koto Raja, Kecamatan Siak Kecil, Kabupaten Bengkalis. Setelah itu penulis melaksanakan (PPL) Program Pengalaman Lapangan di MA Hasanah selama kurang lebih tiga bulan. Di semester delapan penulis memulai menulis skripsi hingga menyelesaikan masa studinya dengan judul studi Implementasi Administrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Pelayanan Staf Tata Usaha di SMAN Plus Provinsi Riau.

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