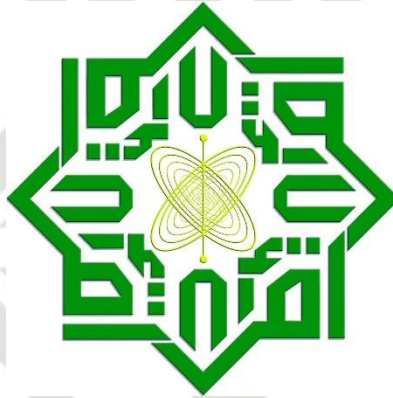




**PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DI
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU**

Skripsi

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



Disusun Oleh:

**STEFHANI
NIM. 12110320563**

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1446 H / 2025 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kualitas Layanan Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru” yang disusun oleh Stefhani NIM 12110320563 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Jumadil Akhir 1446 H
11 Desember 2024

Menyetujui,

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam

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

Pembimbing

Dr. Tuti Andriani, S.Ag, M.Pd
NIP. 19750314 200710 2 001

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

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kualitas Layanan Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru” yang ditulis oleh Stefhani, NIM 12110320563 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 10 Januari 2025. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 10 Rajab 1446 H
10 Januari 2025

Mengesahkan
Sidang Munaqasyah

Penguji I




Dr. Maslim, M.Ag

Penguji II



Dra. Hj. Eli Sabrifha, M.Ag

Penguji III



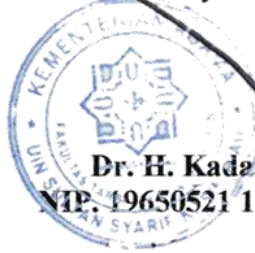
Nunu Mahnun, M.Pd., PhD

Penguji IV



Dr. Irawati, S.Pd.I., M.Pd.I

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : STEFHANI
 NIM : 12110320563
 Tempat/Tgl. Lahir : Batusangkar/28 Juni 2002
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Skripsi :

Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana disebutkan di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya sampaikan 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, 11 Desember 2024
 Yang membuat pernyataan



STEFHANI
NIM. 12110320563



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PENGHARGAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah limpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kualitas Layanan Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru”**. Shalawat dan salam juga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya. Semoga kita semua senantiasa istiqamah dalam mengikuti ajarannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi bahasa, penyajian, maupun isi pembahasan. Meski demikian, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi para pembaca. Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Salman dan Ibunda Syulwa Meyda. Mereka adalah teladan, motivator, sekaligus pembimbing terbaik yang selalu dengan penuh keikhlasan memberikan dorongan, kasih sayang yang tiada batas, doa, serta segala bentuk dukungan kepada penulis.

Kemudian penulis ingin menyampaikan terimakasih juga kepada yang terhormat:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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
- 1 Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag selaku Wakil Rektor I, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Prof. Dr. H. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 - 2 Dr. Kadar M. Yusuf, M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir, MZ., M.Pd selaku Wakil Dekan II dan Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd, Kons selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 3. Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Drs. Mudasir, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Dr. Sohiron, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan tidak terhingga bagi penulis.
 - 5 Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan begitu banyak pelajaran dan bimbingan yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
 - 6 Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberi begitu banyak ilmu yang tidak ternilai harganya.
 - 7 Suprpto, M.Pd selaku Kepala SMA Negeri 12 Pekanbaru yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Guru, Staff, dan Siswa/I SMA Negeri 12 Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam proses penelitian ini.
9. Untuk keluarga tercinta: Ayahanda Salman, Ibunda Syulwa Meyda, Kakak Tiara Monisa, S.Pd dan Adik Giano Agusti, yang senantiasa mendampingi perjalanan penulis dengan doa dan semangat. Semoga Allah SWT mengaruniakan tempat terbaik bagi mereka di Jannah-Nya. Aamiin. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas segala bentuk dukungan, baik moril maupun materiil, yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dan menyelesaikan pendidikan dengan baik.
10. Terkhusus, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri atas segala perjuangan dan kerja keras yang telah dilakukan hingga akhirnya dapat mencapai titik ini. Semua usaha, pengorbanan, dan ketekunan yang telah dilalui menjadi bukti bahwa proses tidak pernah mengkhianati hasil.
11. Kepada sahabat M. Zamri, Putra Jonatan Arbi, Disky Apriani, Piw-Piw, Seven Girls, dan Sofan (Kelas F) yang menjadi teman seperjuangan penulis selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan, dan yang memberi semangat serta motivasi selama penulisan skripsi ini. Dan Muhamad Hanif yang menemani penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Tak lupa kepada teman-teman KKN Desa Teluk Rhu dan PPL SMAN 12 Pekanbaru Tahun 2024 yang menjadi teman seperjuangan penulis di bangku perkuliahan.
12. Kepada keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam yang menjadi rumah bagi penulis selama masa perkuliahan ini. Seluruh bagian dalam rumah ini akan abadi di cerita perjalanan hidup penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Terakhir, kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah mendukung dan memotivasi penulis baik dalam penulisan skripsi ini maupun dalam bangku perkuliahan selama penulis menempuh pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Sebagai penutup, penghargaan ini saya sampaikan dengan penuh harapan agar karya yang telah disusun ini dapat memberikan manfaat, baik bagi diri penulis maupun bagi semua pihak yang membacanya. Semoga apa yang tertuang dalam tulisan ini dapat menjadi kontribusi kecil yang membawa dampak positif serta menjadi inspirasi atau referensi yang berguna di masa depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 11 Desember 2024
Penulis

STEFHANI
NIM. 12110320563

UIN SUSKA RIAU



PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya dedikasikan untuk orang-orang istimewa yang saya cintai dalam hidup saya. Untuk kedua orang tua saya, yang telah berjuang tanpa kenal lelah dan selalu memberikan yang terbaik demi anak-anaknya. Juga untuk kakak dan adik saya, yang tak pernah berhenti memberikan dukungan dan semangat. Skripsi ini adalah bukti bahwa semua perjuangan, pengorbanan, dan doa dari orang tua serta keluarga saya tidak pernah sia-sia. Terakhir, saya persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri, sebagai bentuk apresiasi atas kekuatan dan keteguhan yang telah membawa saya hingga ke titik ini.”

Terkhusus Kepada:

Kedua Orang Tuaku

Ayahanda Salman

“Terima kasih Ayah, atas segala dukungan dan pengorbanan yang Ayah berikan demi pendidikan anakmu ini. Ayah adalah cahaya di setiap langkah perjalananku, selalu memotivasi dan menguatkanku untuk terus belajar dan berusaha. Berkat kerja keras dan doa Ayah, aku bisa menggapai mimpi yang dulu terasa jauh. Ilmu yang aku peroleh ini adalah bukti cinta dan ketulusan Ayah yang tak pernah surut. Aku berjanji akan menjaga dan memanfaatkan apa yang telah Ayah perjuangkan dengan sebaik-baiknya. Terima kasih, Ayah, atas segalanya.”

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Ibunda Syulwa Meyda

“Terima kasih Ibu, untuk setiap doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti. Ibu adalah sumber kekuatanku, yang selalu percaya pada mimpiku bahkan ketika aku mulai ragu. Setiap pengorbanan yang Ibu lakukan demi pendidikan dan masa depanku adalah anugerah yang tak bernilai. Ibu mengajarkanku arti kesabaran, ketekunan, dan semangat untuk terus belajar. Semua pencapaian yang aku raih ini tak lepas dari cinta dan bimbingan Ibu. Aku sangat bersyukur memiliki Ibu yang selalu ada di setiap langkahku. Terima kasih, Ibu, untuk segalanya. Aku selalu berusaha membuat Ibu bangga.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

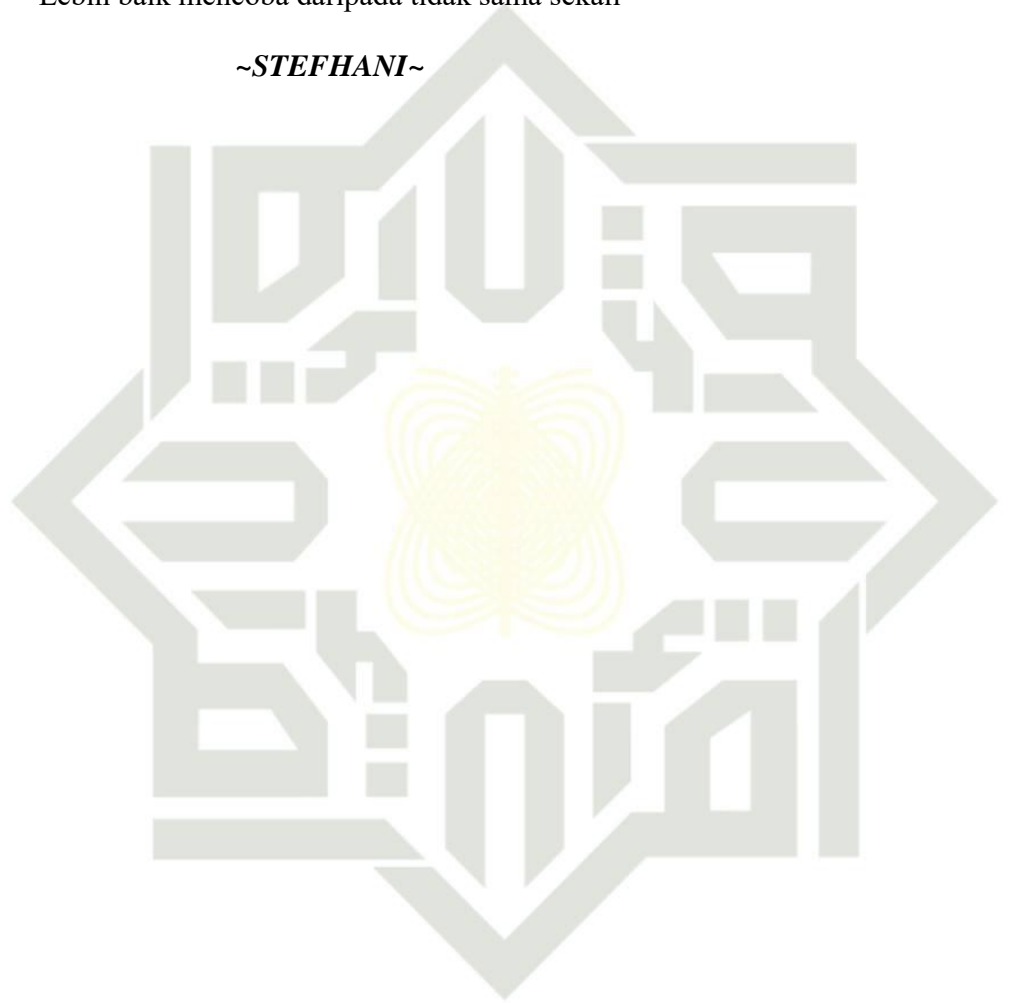
MOTTO

Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah mencoba, karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil”

~HAMKA~

“Lebih baik mencoba daripada tidak sama sekali”

~STEFHANI~



UIN SUSKA RIAU

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



ABSTRAK

Stefhani (2024): Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah SMAN 12 Pekanbaru. 2) Untuk mengetahui kualitas layanan sekolah di SMAN 12 Pekanbaru. 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan sekolah di SMAN 12 Pekanbaru. Penelitian ini termasuk penelitian korelasi yang terdiri dari variabel kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah (X) dan variabel kualitas layanan sekolah (Y). Metodologi pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa/i kelas XII IPA yang ada di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru yang berjumlah sebanyak 214 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 68 orang yang diambil dengan menggunakan Teknik Sempel Random Sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan angket dan dokumentasi. Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan kuantitatif persentase dan analisis regresi sederhana. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 12 Pekanbaru berada pada angka atau skor 77,25% dan berada pada rentang 61%-80% (Baik). Maka dapat disimpulkan Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 12 Pekanbaru berada pada kategori “Baik”. 2) Kualitas Layanan Sekolah di SMA Negeri 12 Pekanbaru berada pada angka atau skor 76,76% dan berada pada rentang 61%-80% (Baik). Maka dapat disimpulkan Kualitas Layanan Sekolah di SMA Negeri 12 Pekanbaru berada pada kategori “Baik”. 3) Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah dapat diketahui dari nilai R Square pada koefisien determinasi sebesar 0,593 yang artinya variabel X mempengaruhi variabel Y sebesar 59,3% sedangkan sisanya sebesar 40,7% (hasil dari 100%-59,3%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Jadi, semakin baik kompetensi sosial tenaga administrasi maka semakin baik juga kualitas layanan sekolah yang dirasakan oleh warga sekolah.

Kata Kunci: Kompetensi Sosial, Tenaga Administrasi Sekolah, Kualitas Layanan.

UIN SUSKA RIAU

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


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRACT
Stefhani (2024): The Influence of School Administration Staff Social Competence toward School Service Quality at State Senior High School 12 Pekanbaru

This research aimed at finding out 1) school administration staff social competence at State Senior High School 12 Pekanbaru, 2) school service quality at State Senior High School 12 Pekanbaru, and 3) the influence of school administration staff social competence toward school service quality at State Senior High School 12 Pekanbaru. It was correlational research consisting of school administration staff social competence (X) and school service quality (Y) variables. The research method was quantitative. 214 the twelfth-grade students of Natural Science at State Senior High School 12 Pekanbaru were the population of this research, and the samples were 68 students selected by using simple random sampling technique. Questionnaire and documentation were the techniques of collecting data. The data were analyzed by using quantitative percentage and simple regression analysis. Based on the research conducted, the research findings showed that 1) the score of school administration staff social competence at State Senior High School 12 Pekanbaru was 77.25%, and it was in the range of 61%-80% (good); 2) the score of school service quality at State Senior High School 12 Pekanbaru was 76.76%, and it was in the range of 61%-80% (good); and 3) the influence of school administration staff social competence toward school service quality could be identified from the score of R Square in determination coefficient 0.593, it meant that X variable influenced Y variable 59.3%, and the rest 40.7% (100%-59.3%) was influenced by other variables that were not studied in this research. So, the better administration staff social competence was, the better school service quality would be experienced by school community.

Keywords: Social Competence, School Administration Staff, Service Quality



ملخص

ستيفاني، (٢٠٢٤): تأثير الكفاءة الاجتماعية لموظفي الإدارة المدرسية على جودة خدمات المدرسة في المدرسة الثانوية الحكومية ١٢ بيكنبارو

أهداف هذا البحث هي ما يلي: (١) معرفة الكفاءة الاجتماعية لموظفي الإدارة المدرسية في المدرسة الثانوية الحكومية ١٢ بيكنبارو. (٢) معرفة جودة خدمات المدرسة في المدرسة الثانوية الحكومية ١٢ بيكنبارو. (٣) معرفة مدى تأثير الكفاءة الاجتماعية لموظفي الإدارة المدرسية على جودة خدمات المدرسة في المدرسة الثانوية الحكومية ١٢ بيكنبارو. يُصنف هذا البحث ضمن البحوث الارتباطية التي تتكون من متغير الكفاءة الاجتماعية لموظفي الإدارة المدرسية (المتغير المستقل) ومتغير جودة خدمات المدرسة (المتغير التابع). يعتمد البحث على منهجية كمية، وعدد مجتمع البحث ٢١٤ تلميذاً من الصف الثاني عشر في قسم العلوم الطبيعية بالمدرسة الثانوية الحكومية ١٢ بيكنبارو، وتم اختيار ٦٨ منهم ليكونوا عينات للبحث باستخدام تقنية العينة العشوائية البسيطة. تم جمع البيانات من خلال الاستبيان والتوثيق، وتم تحليل البيانات باستخدام النسب المئوية الكمية وتحليل الانحدار البسيط. أظهرت النتائج ما يلي: (١) الكفاءة الاجتماعية لموظفي الإدارة المدرسية في المدرسة الثانوية الحكومية ١٢ بيكنبارو حققت نسبة أو درجة ٧٧,٢٥٪، وتقع في النطاق من ٦١٪ إلى ٨٠٪ (جيد). (٢) جودة خدمات المدرسة في المدرسة الثانوية الحكومية ١٢ بيكنبارو حققت نسبة أو درجة ٧٦,٧٦٪، وتقع أيضاً في النطاق من ٦١٪ إلى ٨٠٪ (جيد). (٣) تأثير الكفاءة الاجتماعية لموظفي الإدارة المدرسية على جودة خدمات المدرسة يتضح من قيمة R التربيعية في معامل التحديد، والتي بلغت ٠,٥٩٣. وهذا يعني أن المتغير المستقل يؤثر على المتغير التابع بنسبة ٥٩,٣٪، بينما النسبة المتبقية ٤٠,٧٪ (نتيجة ١٠٠٪ - ٥٩,٣٪) تتأثر بعوامل أخرى لم يتم دراستها في هذا البحث. وبالتالي، كلما تحسنت الكفاءة الاجتماعية لموظفي الإدارة المدرسية، تحسنت جودة الخدمات المدرسية التي يشعر بها أفراد المجتمع المدرسي.

الكلمات الأساسية: الكفاءة الاجتماعية لموظفي الإدارة المدرسية، جودة



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGHARGAAN	iv
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Memilih Judul	6
C. Penegasan Istilah.....	7
D. Permasalahan.....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Relevan.....	39
C. Konsep Operasional	43
D. Asumsi dan Hipotesis.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	49
C. Subjek dan Objek Penelitian	50
D. Teknik Pengumpulan Data.....	50
E. Populasi dan Sampel	51
F. Instrumen Penelitian.....	54

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

G. Analisis Uji Instrumen dan Persyaratan.....	57
H. Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	67
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	67
B. Hasil Uji Instrumen.....	78
C. Deskriptif Data.....	83
D. Uji Asumsi Klasik.....	121
E. Uji Hipotesis.....	124
F. Hasil dan Pembahasan.....	131
BAB V KESIMPULAN.....	136
A. Kesimpulan.....	136
B. Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Skor Jawaban Alternatif Pada Angket	52
Tabel III.2 Populasi.....	53
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kompetensi Sosial TAS	56
Tabel III.4 Skor Kompetensi Sosial TAS	56
Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Sekolah.....	57
Tabel III.6 Skor Kualitas Layanan Sekolah	58
Tabel III.7 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment	61
Tabel III.8 Tabel Rekapitulasi dan Kategori Data	62
Tabel IV.1 Daftar Kepala Sekolah SMA Negeri 12 Pekanbaru.....	68
Tabel IV.2 Daftar Ketersediaan Sarana dan Prasarana SMA Negeri 12 Pekanbaru	70
Tabel IV.3 Daftar Tenaga Pendidik SMA Negeri 12 Pekanbaru	73
Tabel IV.4 Nama-Nama Tenaga Administrasi SMA Negeri 12 Pekanbaru	77
Tabel IV.5 Nama-Nama Pustakawan SMA Negeri 12 Pekanbaru	78
Tabel IV.6 Jumlah Siswa SMA Negeri 12 Pekanbaru	79
Tabel IV.7 Uji Validitas Variabel X (Kompetensi Sosial TAS).....	80
Tabel IV.8 Uji Validitas Variabel Y (Kualitas Layanan Sekolah).....	81
Tabel IV.9 Uji Reliabilitas Variabel X (Kompetensi Sosial TAS)	82
Tabel IV.10 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas	83
Tabel IV.11 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kualitas Layanan Sekolah).....	83
Tabel IV.12 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas	84
Tabel IV.13 Deskripsi Data Pernyataan X1	85

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel IV.14 Deskripsi Data Pernyataan X2.....	85
Tabel IV.15 Deskripsi Data Pernyataan X3.....	86
Tabel IV.16 Deskripsi Data Pernyataan X4.....	87
Tabel IV.17 Deskripsi Data Pernyataan X5.....	87
Tabel IV.18 Deskripsi Data Pernyataan X6.....	88
Tabel IV.19 Deskripsi Data Pernyataan X7.....	89
Tabel IV.20 Deskripsi Data Pernyataan X8.....	89
Tabel IV.21 Deskripsi Data Pernyataan X9.....	90
Tabel IV.22 Deskripsi Data Pernyataan X10.....	91
Tabel IV.23 Deskripsi Data Pernyataan X11.....	91
Tabel IV.24 Deskripsi Data Pernyataan X12.....	92
Tabel IV.25 Deskripsi Data Pernyataan X13.....	93
Tabel IV.26 Deskripsi Data Pernyataan X14.....	93
Tabel IV.27 Deskripsi Data Pernyataan X15.....	94
Tabel IV.28 Deskripsi Data Pernyataan X16.....	95
Tabel IV.28 Deskripsi Data Pernyataan X17.....	95
Tabel IV.30 Deskripsi Data Pernyataan X18.....	96
Tabel IV.31 Deskripsi Data Pernyataan X19.....	96
Tabel IV.32 Deskripsi Data Pernyataan X20.....	97
Tabel IV.33 Deskripsi Data Pernyataan X21.....	98
Tabel IV.34 Deskripsi Data Pernyataan X22.....	98
Tabel IV.35 Deskripsi Data Pernyataan X23.....	99
Tabel IV.36 Deskripsi Data Pernyataan X24.....	100



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Tabel IV.37 Deskripsi Data Pernyataan X25	100
Tabel IV.38 Rekapitulasi Data Variabel X (Kompetensi Sosial TAS).....	101
Tabel IV.39 Rekapitulasi dan Kategori Data	103
Tabel IV.40 Deskripsi Data Pernyataan Y1	103
Tabel IV.41 Deskripsi Data Pernyataan Y2.....	104
Tabel IV.42 Deskripsi Data Pernyataan Y3.....	105
Tabel IV.43 Deskripsi Data Pernyataan Y4.....	105
Tabel IV.44 Deskripsi Data Pernyataan Y5	106
Tabel IV.45 Deskripsi Data Pernyataan Y6.....	107
Tabel IV.46 Deskripsi Data Pernyataan Y7.....	107
Tabel IV.47 Deskripsi Data Pernyataan Y8.....	108
Tabel IV.48 Deskripsi Data Pernyataan Y9.....	109
Tabel IV.49 Deskripsi Data Pernyataan Y10.....	109
Tabel IV.50 Deskripsi Data Pernyataan Y11	110
Tabel IV.51 Deskripsi Data Pernyataan Y12.....	111
Tabel IV.52 Deskripsi Data Pernyataan Y13.....	111
Tabel IV.53 Deskripsi Data Pernyataan Y14.....	112
Tabel IV.54 Deskripsi Data Pernyataan Y15.....	113
Tabel IV.55 Deskripsi Data Pernyataan Y16.....	113
Tabel IV.56 Deskripsi Data Pernyataan Y17.....	114
Tabel IV.57 Deskripsi Data Pernyataan Y18.....	115
Tabel IV.58 Deskripsi Data Pernyataan Y19.....	115
Tabel IV.59 Deskripsi Data Pernyataan Y20.....	116

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



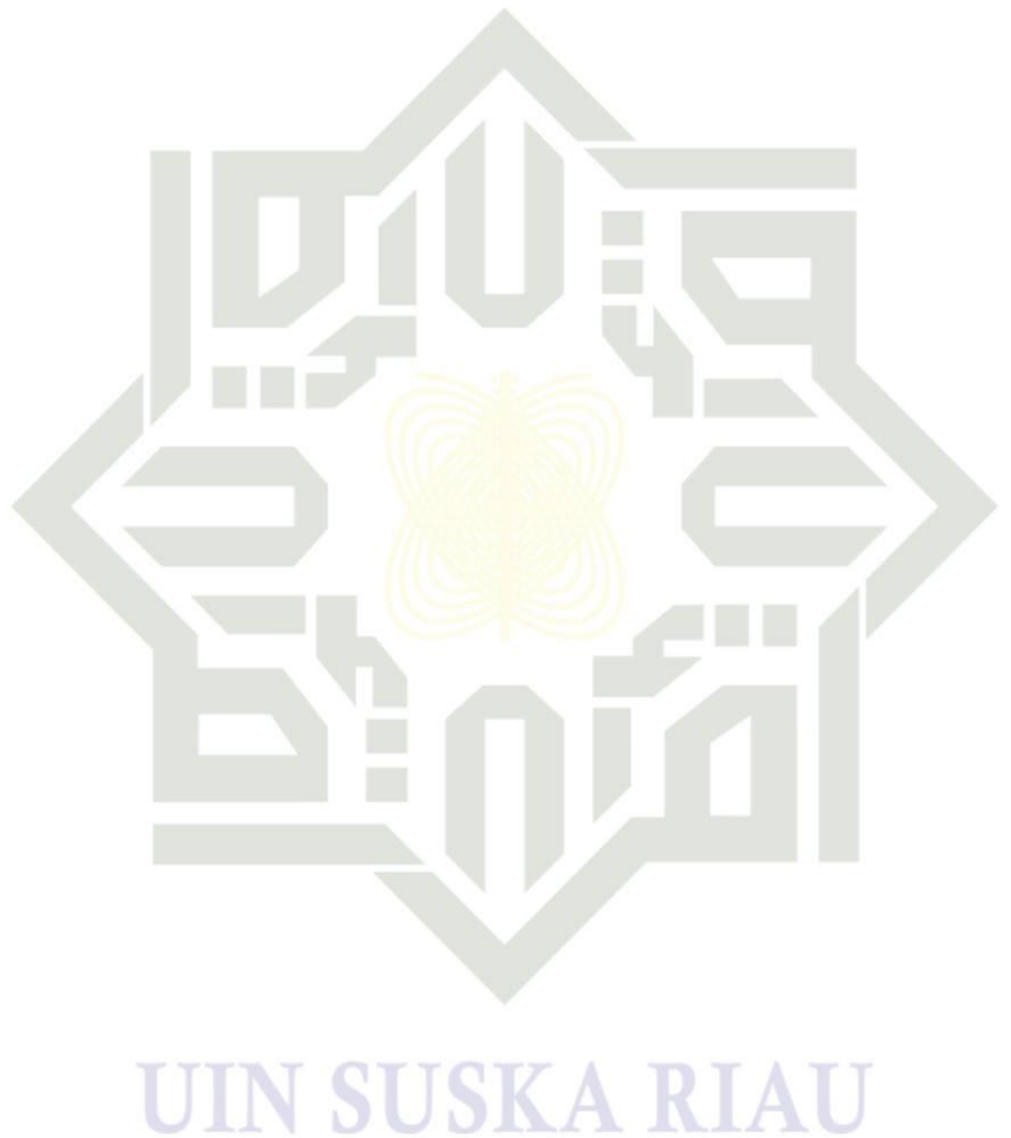
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Tabel IV.60 Deskripsi Data Pernyataan Y21	117
Tabel IV.61 Deskripsi Data Pernyataan Y22	117
Tabel IV.62 Deskripsi Data Pernyataan Y23	118
Tabel IV.63 Deskripsi Data Pernyataan Y24	119
Tabel IV.64 Deskripsi Data Pernyataan Y25	119
Tabel IV.65 Rekapitulasi Data Variabel Y (Kualitas Layanan Sekolah).....	120
Tabel IV.66 Rekapitulasi dan Kategori Data	122
Tabel IV.67 Uji Normalitas Data	123
Tabel IV.68 Uji Linearitas	124
Tabel IV.69 Nilai Variabel X (Kompetensi Sosial TAS)	127
Tabel IV.70 Nilai Variabel Y (Kualitas Layanan Sekolah)	129
Tabel IV.71 Uji Regresi Linear Sederhana	130
Tabel IV.72 Uji Parsial (t).....	131
Tabel IV.73 Uji Koefisien Determinasi	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Uji Heteroskedastisitas.....	125
--	-----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Variabel X (Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah)
- Lampiran 3 Tabulasi Variabel Y (Kualitas Layanan Sekolah)
- Lampiran 4 ACC Sinopsis
- Lampiran 5 Lembar Disposisi
- Lampiran 6 SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 7 Surat Izin Melakukan Prariset
- Lampiran 8 Surat Balasan Prariset SMAN 12 Pekanbaru
- Lampiran 9 Blanko Mengikuti Ujian Proposal
- Lampiran 10 Blanko Bimbingan Proposal
- Lampiran 11 ACC Seminar Proposal
- Lampiran 12 Lembar Pengesahan Ujian Proposal
- Lampiran 13 ACC Penguji Seminar Proposal
- Lampiran 14 Surat Izin Riset Fakultas
- Lampiran 15 Rekomendasi Riset Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
- Lampiran 16 Surat Izin Riset Dinas Pendidikan
- Lampiran 17 ACC Angket Penelitian
- Lampiran 18 Blanko Bimbingan Skripsi
- Lampiran 19 Surat Balasan Riset SMAN 12 Pekanbaru
- Lampiran 20 ACC Skripsi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah sebagai lembaga pendidikan, memiliki peran sebagai penyedia layanan publik, khususnya dalam konteks peningkatan permintaan masyarakat terhadap pendidikan formal. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban untuk menerima pelayanan yang adil. Semua individu yang berperan sebagai penerima pelayanan diharapkan dapat dengan mudah mengakses informasi terkait pelayanan yang mereka butuhkan. Proses penyelenggaraan pelayanan diwajibkan untuk bertanggung jawab, tidak bersifat diskriminatif, memprioritaskan kebutuhan masyarakat, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹

Menurut Kasmir dalam Hendrayady, pelayanan merujuk pada segala tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi dengan niat untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau klien.² Dalam konteks ini, interaksi langsung antar individu menjadi kegiatan yang mendasari proses pelayanan yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan sendiri berasal dari kata "layan," yang mengindikasikan kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain.

Menurut Lovelock yang dikutip dalam Tuerah, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol terhadap tingkat

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

² Agus Hendrayady and others, *Manajemen Pelayanan Publik* (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2023).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen.³ Kualitas layanan administrasi, pada dasarnya adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja atau pelayanan yang diharapkan konsumen terkait dengan aspek administratif.

Layanan yang baik tidak hanya mencakup aspek pendidikan formal, tetapi juga melibatkan interaksi interpersonal dan pengelolaan administrasi yang efisien. Kotler menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pelayanan prima. Dalam konteks ini, pelayanan prima merujuk pada pelayanan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.⁴ Dalam konteks ini, pelayanan prima yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah menjadi sangat signifikan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005, tepatnya pada Pasal 35, dijelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah termasuk dalam kategori tenaga kependidikan.⁵ Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga administrasi memiliki kedudukan dan peran yang signifikan dalam struktur kependidikan di Indonesia.

Lebih lanjut, Peraturan Pemerintah tersebut menyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah memiliki peran penting sebagai penunjang dalam dunia pendidikan, khususnya dalam mendukung proses pendidikan di sekolah. Dengan kata lain, mereka memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan

³ Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Lisbeth Mananeke, and Hendra N. Tawas, 'Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3.4 (2015),h. 422–32.

⁴ Firmansyah Putra, Supriyatin, and Indra Sakti, 'Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayanan , Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Di Ijen Dukcapil Kemendagri)', *Jurnal Manajemen STEI Volume*, 04.01 (2021), h.5.

⁵ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional 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.

berbagai kegiatan administrasi yang mencakup pengarsipan, pengurusan kegiatan kepegawaian, dan memberikan layanan yang diperlukan dalam proses pembelajaran di lingkungan sekolah.⁶

Peran tenaga administrasi sangat krusial dalam upaya pengembangan sekolah menuju tingkat kualitas yang lebih baik. Tidak hanya sebagai penyedia layanan administrasi, tetapi mereka juga memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan administrasi kepada semua pihak yang memiliki kepentingan dalam hal administrasi.

Untuk memberikan pelayanan administrasi kepada berbagai pihak, maka tenaga administrasi memerlukan kompetensi yang sesuai dengan yang diharapkan dari tenaga administrasi. Menurut Mulyasa yang dimuat dalam buku Administrasi Pendidikan menyatakan bahwa, kompetensi adalah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai, sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan bekerja dan bertindak.⁷ Kompetensi merujuk pada atribut utama individu yang berkontribusi pada pencapaian kinerja yang luar biasa atau unggul dalam menjalankan tugas, mencakup motivasi, karakter, konsep diri, pengetahuan, dan keahlian. Pentingnya kompetensi sangat besar karena dapat menjadi faktor penentu dalam kinerja seseorang, baik sebagai anggota tim di dunia pekerjaan maupun sebagai tenaga pendidik.

Sesuai dengan ketentuan dalam Permendiknas Nomor 24 tahun 2008, mengenai standar kompetensi tenaga administrasi, dijelaskan bahwa mereka

⁶ Sherly and others, *Manajemen Pendidikan Tinjauan Teori Dan Praktis* (Bandung: Wicajna Bhakti Persada Bandung, 2020), h.99. <<https://etheses.uinsgd.ac.id/40789/1/Manajemen Pendidikan Cetak.pdf>>.

⁷ Ramaliya, 'Pengembangan Kompetensi Guru Dalam Pembelajaran', *Bidayah: Studi Ilimu-Ilmu Keislaman*, 9.1 (2018), h.77–87.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

seharusnya memiliki kemampuan atau kompetensi dalam aspek kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial (terutama untuk kepala tenaga administrasi).⁸

Pelayanan tidak hanya mencakup tugas-tugas praktis, melainkan juga terkait erat dengan sikap dan perilaku, yang merupakan bagian integral dari kompetensi sosial. Kompetensi sosial dapat didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk bertindak sesuai dengan nilai-nilai internalnya dan kemampuan untuk terlibat dalam interaksi sosial secara tepat.⁹

Oleh karena itu, untuk mencapai pelayanan yang optimal, diperlukan adanya kompetensi sosial yang kuat, selain kompetensi-kompetensi lainnya. Kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain, mendengarkan dengan empati, serta memiliki kepekaan terhadap kebutuhan dan harapan mereka adalah aspek-aspek penting dari kompetensi sosial yang dapat membentuk landasan pelayanan yang berkualitas. Sehingga, kombinasi kompetensi sosial dengan keterampilan dan pengetahuan lainnya menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan efektif.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah menyatakan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah meliputi kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja.¹⁰ Pemahaman yang baik terhadap kompetensi sosial ini tidak

⁸ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, *Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.

⁹ Nurhuda Achmad Rizal, Fitria Nurul, and Ansori Moch Isa, 'Kompetensi Sosial (Societal Competance)', *Jurnal Roset Dan Inovasi Manajemen*, 1.3 (2023), h.10–23 <<https://journal.widyakarya.ac.id/index.php/jrim-widyakarya/article/view/762>>.

¹⁰ *Ibid.*



hanya akan memperkuat hubungan antarstaf di lingkungan sekolah, tetapi juga dapat meningkatkan pelayanan kepada peserta didik.

SMAN 12 Pekanbaru, sebagai salah satu lembaga pendidikan menengah atas di Pekanbaru, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan pendidikan yang optimal bagi peserta didik. Tenaga administrasi sekolah di SMAN 12 Pekanbaru memiliki peran penting dalam mengelola berbagai aspek administratif sekolah, termasuk penerimaan siswa baru, pengelolaan data siswa, koordinasi kegiatan ekstrakurikuler, dan berbagai tugas administratif lainnya.

Berdasarkan observasi awal peneliti ke SMAN 12 Pekanbaru pada hari Selasa tanggal 12 Februari 2024 yang langsung berkomunikasi dengan tenaga administrasi SMAN 12 Pekanbaru bagian kesiswaan dan staff kurikulum SMAN 12 Pekanbaru, maka tujuan penelitian ini terfokus pada bagian administrasi di SMAN 12 Pekanbaru. Peneliti menemukan gejala-gejala diantaranya:

1. Masih terjadi keterlambatan data serta dokumen yang diperlukan oleh siswa,
2. Masih terjadinya kesulitan dalam melayani tamu seperti mahasiswa yang melakukan observasi awal ke sekolah tersebut yang disebabkan oleh beban kerja tenaga administrasi yang banyak,
3. Lamanya waktu yang dibutuhkan oleh sekolah untuk memberikan kejelasan informasi lanjutan kepada tamu seperti mahasiswa, dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Tenaga administrasi sekolah yang tidak menanyakan tujuan tamu secara detail yang mana mengakibatkan terjadinya miskomunikasi dengan perintah yang diberikan.

Jadi berdasarkan gejala-gejala di atas peneliti menemukan kesenjangan yang mana seharusnya tenaga administrasi sekolah dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga layanan yang diberikan tersebut berkualitas yang dapat membuat semua warga sekolah merasa puas atas layanan yang diberikan. Dalam hal ini sekolah harus memiliki tenaga administrasi yang handal dan kompeten dalam pekerjaannya serta memiliki kualitas atas setiap layanan yang diberikan sehingga warga sekolah merasakan kepuasan atas layanan yang diterimanya.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah di SMAN 12 Pekanbaru”**.

B. Alasan Memilih Judul

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan di atas, maka alasan yang mendasari peneliti dalam memilih judul tersebut adalah sebagai berikut:

1. Permasalahan yang peneliti temukan di lapangan berkaitan dengan bidang keilmuan peneliti yaitu program studi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Peneliti merasa mampu untuk meneliti permasalahan yang ditemukan di lapangan.
3. Lokasi dalam penelitian ini terjangkau bagi peneliti untuk melakukan penelitian dan peneliti diterima untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut.
4. Sepengetahuan peneliti, belum ada yang meneliti penelitian ini sebelumnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

C Penegasan Istilah

1. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial dapat didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk bertindak sesuai dengan nilai-nilai internalnya dan kemampuan untuk terlibat dalam interaksi sosial secara tepat.¹¹

2. Tenaga Administrasi Sekolah

Tenaga Administrasi Sekolah adalah staf yang tidak terlibat langsung dalam proses belajar mengajar, tetapi memiliki peran krusial dalam membantu pengelolaan sekolah agar dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya.¹²

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Dalam

¹¹ Nurhuda Achmad Rizal, Fitria Nurul, and Ansori Moch Isa, 'Kompetensi Sosial (Societal Comptance)', *Jurnal Roset Dan Inovasi Manajemen*, 1.3 (2023), h.10–23 <<https://journal.widyakarya.ac.id/index.php/jrim-widyakarya/article/view/762>>.

¹² Yudela Arina, Sufyarma Marsidin, and Sulastrri Sulastrri, 'Peranan Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah', *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4.6 (2022), h.948 <<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/9823>>.



hal ini, kualitas pelayanan dipahami sebagai kemampuan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang telah dibentuk oleh pelanggan.¹³

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang masalah di atas, masalah-masalah yang muncul antara lain:

- a. Kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah masih kurang efektif sehingga membuat warga sekolah kurang puas atas layanan yang diberikan.
- b. Kurangnya waktu yang dimiliki tenaga administrasi dalam melakukan pelayanan terhadap warga sekolah.
- c. Tenaga administrasi kurang cermat dalam melayani sehingga terjadinya miskomunikasi antara tamu dengan tenaga administrasi yang mengakibatkan terjadinya kesalahan dengan arahan yang diberikan.
- d. Tenaga administrasi kurang informatif dan cekatan dalam melayani peserta didik dan tamu seperti mahasiswa.
- e. Tidak adanya jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi.

¹³ Firmansyah Putra, Supriyatin, and Indra Sakti, 'Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayanan , Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Di Pk. Dukcapil Kemendagri)', *Jurnal Manajemen STEI Volume*, 04.01 (2021), h.5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

f. Kompetensi sosial tenaga administrasi belum diterapkan secara maksimal sehingga kualitas layanan yang diberikannya masih kurang efektif dan efisien.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah penelitian pada pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan sekolah di SMAN 12 Pekanbaru.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka peneliti menemukan rumusan masalahnya sebagai berikut:

- a. Bagaimana kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah SMAN 12 Pekanbaru?
- b. Bagaimana kualitas layanan sekolah di SMAN 12 Pekanbaru?
- c. Seberapa besar pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan sekolah di SMAN 12 Pekanbaru?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah SMAN 12 Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kualitas layanan sekolah di SMAN 12 Pekanbaru.



- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan sekolah di SMAN 12 Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan ilmu manajemen pendidikan islam yang telah peneliti dapatkan selama berada di bangku perkuliahan.

b. Secara Praktis

- 1) Sebagai bahan rujukan dalam merumuskan materi kependidikan terutama tentang kompetensi sosial tenaga administrasi dan kualitas layanan tenaga administrasi di sekolah.
- 2) Sebagai bahan masukan bagi instansi berwenang terutama bagi kepala sekolah tentang pentingnya kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah yang akan menghasilkan layanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada warga sekolah dengan layanan yang diberikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

KAJIAN TEORI

A Landasan Teori

1. Kualitas Layanan Sekolah

a. Pengertian Pelayanan

Istilah "*service*" dalam bahasa Inggris memiliki arti yang sama dengan istilah "pelayanan" dalam bahasa Indonesia. Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Kegiatan ini mencakup penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif yang diberikan oleh pihak penyelenggara publik kepada setiap warga negara dan penduduk.¹⁴

Menurut Moenir dalam Mursyidah, definisi dari "Pelayanan" adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok berdasarkan alasan tertentu, di mana kepuasan hanya bisa dirasakan oleh orang yang memberikan atau menerima pelayanan. Kepuasan ini tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna.¹⁵

Gronroos mengartikan "Pelayanan" adalah serangkaian kegiatan yang tidak tampak secara fisik, yang terjadi melalui interaksi antara konsumen dan karyawan penyedia layanan. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk

¹⁴ Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

¹⁵ Lailul Mursyidah and Imi Usroti Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Sidoarjo: UIN Suska Riau Press, 2020).h.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.

membantu menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan.¹⁶

Menurut Hardiyansyah, pelayanan dapat dijelaskan sebagai kegiatan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan, atau mengurus kebutuhan orang lain.¹⁷

Kesimpulannya, pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian tindakan yang dilakukan untuk membantu, menyiapkan, mengurus, atau memenuhi kebutuhan barang dan jasa antara satu pihak dengan pihak lain. Proses ini melibatkan interaksi antara penyedia layanan dan konsumen, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan dengan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

b. Prinsip Pelayanan

Pelayanan publik adalah hak setiap warga negara yang dilaksanakan dengan mengikuti prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan fasilitas, kesopanan, keramahan, kenyamanan, dan kedisiplinan.

Prinsip-prinsip pelayanan menurut Sujardi dalam Mursyidah mencakup aspek-aspek berikut:¹⁸

¹⁶ *Ibid*, H.17.

¹⁷ Ilman Silmi, 'Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Cianis', *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6.3 (2019), h.25.

¹⁸ Mursyidah and Choiriyah. Op.cit, h.22.



- 1) Kepastian Hukum: Pelayanan publik dijamin oleh peraturan yang memastikan bahwa layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keadilan masyarakat.
- 2) Keterbukaan: Setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan tentang pelayanan yang ingin diterima.
- 3) Partisipatif: Masyarakat diajak untuk ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
- 4) Akuntabilitas: Proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.
- 5) Kepentingan Umum: Dalam memberikan pelayanan publik, kepentingan pribadi atau golongan tertentu tidak boleh diutamakan.
- 6) Profesionalisme: Aparat yang menyelenggarakan pelayanan publik harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan tugas mereka.
- 7) Kesamaan Hak: Setiap orang harus mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, atau status ekonomi.
- 8) Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Menurut Wolkins dalam Sulistiyowati, dalam konteks kualitas layanan, terdapat enam prinsip utama yang penting untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang mendukung penyempurnaan kualitas secara berkelanjutan. Prinsip-prinsip tersebut mencakup:¹⁹

- 1) Kepemimpinan: Peningkatan kualitas perusahaan harus dimulai dari inisiatif dan komitmen manajemen puncak, yang bertanggung jawab memimpin upaya perbaikan kinerja kualitas.
- 2) Pendidikan: Semua karyawan, mulai dari manajer hingga staf operasional, perlu diberikan pendidikan tentang konsep kualitas sebagai strategi bisnis, serta alat dan teknik untuk mengimplementasikan strategi kualitas tersebut.
- 3) Perencanaan: Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang akan memandu perusahaan menuju visi yang telah ditetapkan.
- 4) Review: Proses review sangat penting untuk manajemen agar dapat mengubah perilaku organisasi dan memastikan bahwa tujuan kualitas tetap menjadi fokus yang berkelanjutan.
- 5) Komunikasi: Keberhasilan implementasi strategi kualitas sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif baik di dalam organisasi maupun dengan pihak luar. Komunikasi harus melibatkan karyawan, pelanggan, serta pemangku kepentingan lainnya seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, dan masyarakat.

¹⁹ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Sidoarjo: Umsida Press, 2018), h.30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Penghargaan dan Pengakuan: Memberikan penghargaan dan pengakuan kepada karyawan yang berprestasi merupakan aspek penting dalam strategi kualitas, karena hal ini dapat meningkatkan motivasi, semangat kerja, kebanggaan, dan rasa kepemilikan setiap individu dalam organisasi.

Dengan memahami dan menerapkan keenam prinsip tersebut, sebuah lembaga dapat menciptakan lingkungan yang mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan, melibatkan semua tingkatan dalam organisasi dan melibatkan komunikasi yang efektif.

Dalam pasal 14 dari *The Charter of Fundamental Rights of the European Union* dalam Taufiqurokhman, terdapat prinsip-prinsip layanan publik yang dijelaskan sebagai berikut:²⁰

- 1) Pelayanan yang Tidak Memihak, Adil, dan Tepat Waktu: Setiap individu memiliki hak untuk mendapatkan penanganan urusan-urusannya secara tidak memihak, adil, dan dalam waktu yang wajar.
- 2) Hak untuk Didengar Sebelum Keputusan yang Merugikan: Individu memiliki hak untuk didengar sebelum tindakan individual apa pun yang mungkin merugikannya diambil.
- 3) Hak Akses terhadap Berkas Pribadi dengan Menghormati Kerahasiaan: Hak atas akses untuk memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah terkait kerahasiaan dan kerahasiaan profesionalitasnya.

²⁰ Taufiqurokhman and Evi Satiispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: UMJ Pers, 2018).h.106.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Kewajiban Administrasi Negara Memberikan Alasan Keputusan: Pihak administrasi negara memiliki kewajiban untuk memberikan alasan-alasan yang mendasari keputusan yang diambil.

5) Hak Mendapatkan Ganti Rugi Akibat Tindakan Pemerintah: Setiap individu berhak untuk memperoleh ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan oleh lembaga atau aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Dengan memahami dan mengikuti prinsip-prinsip ini, diharapkan layanan sekoah dapat diselenggarakan dengan lebih transparan, adil, dan memberikan perlindungan hak-hak individu dalam berinteraksi dengan warga sekolah.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Tilaar dalam Taufiqurokhman mengidentifikasi beberapa faktor kunci yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik, antara lain:²¹

- 1) Dedikasi dan Disiplin: Untuk memberikan pelayanan berkualitas, seorang individu perlu memiliki dedikasi terhadap tugas dan pekerjaannya. Artivisi, sebagai target proses pelayanan, harus bersifat normatif dan idealis. Dedikasi tinggi mencerminkan kesadaran akan profesinya dan tekad untuk mewujudkannya.
- 2) Jujur: Kejujuran memainkan peran krusial, tidak hanya terhadap orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Kerjasama yang baik didasarkan pada saling percaya. Kejujuran juga berkaitan dengan

²¹ *Ibid, h.77.*

profesionalisme, di mana seseorang harus jujur terhadap hasil pekerjaannya. Sikap profesionalisme ini menciptakan produk yang unggul dan dapat bersaing secara berkelanjutan.

- 3) Inovatif: Seorang individu yang unggul tidak puas dengan status quo dan selalu mencari inovasi. Keinginan untuk menemukan sesuatu yang baru dan meningkatkan fungsi atau penemuan merupakan ciri khas dari manusia unggul.
- 4) Tekun: Manusia unggul memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang diembannya. Tekun akan menghasilkan hasil yang berkualitas, karena orang unggul tidak berhenti sebelum mencapai standar kualitas yang diinginkan.
- 5) Ulet: Terkait dengan tekun, manusia unggul tidak menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Ulet dan disiplin dalam menjalankan tugas tanpa mencari cara pintas adalah ciri dari individu yang berkualitas.
- 6) Sumber Daya Manusia: Sumber daya manusia adalah aset yang sangat penting bagi setiap organisasi. Tanpa adanya dukungan dari tenaga kerja yang terampil dan profesional, kegiatan di kantor atau organisasi dapat terpengaruh besar, yang pada akhirnya berdampak pada perkembangan dan kualitas pelayanannya.
- 7) Kepemimpinan: Kepemimpinan memiliki peran kunci dalam menciptakan efisiensi, efektivitas, dan peningkatan kinerja bawahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Pimpinan yang efektif mampu membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya, dan mencapai tujuan organisasi secara optimal.

Secara keseluruhan, faktor-faktor yang diidentifikasi oleh Tilaar sebagai kunci dalam peningkatan pelayanan publik mencakup dedikasi dan disiplin, kejujuran, inovasi, ketekunan, ketelitian, ulet, sumber daya manusia, dan kepemimpinan. Dedikasi dan kejujuran menjadi dasar untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, sementara inovasi dan tekun menjadi elemen penting dalam memperbarui dan meningkatkan kinerja. Keberhasilan juga sangat bergantung pada sumber daya manusia yang handal dan profesional serta kepemimpinan yang efektif dalam membimbing dan mengarahkan tim menuju tujuan organisasi. Oleh karena itu, implementasi faktor-faktor ini secara bersinambungan dapat mendukung upaya peningkatan pelayanan publik yang optimal dan berkesinambungan.

d. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas dari beberapa tokoh, yaitu Crosby, Juran, Triguno, dan Ibrahim, mencerminkan pendekatan yang beragam terhadap konsep tersebut:

- 1) Crosby: Menyatakan bahwa kualitas adalah "*conformance to requirement*," yang berarti sesuatu dianggap berkualitas jika sesuai dengan yang diisyaratkan atau distandardkan.²²

²² Sulistiyowati., Op.cit, h.15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- 2) Juran: Melihat kualitas secara holistik dan menyebutnya sebagai "*fitness for use*," di mana suatu produk atau layanan dianggap berkualitas jika mampu memenuhi kebutuhan dan digunakan dengan efektif.²³
- 3) Triguno: Menyajikan definisi kualitas sebagai standar yang harus dipenuhi dalam berbagai aspek, termasuk metode kerja, sumber daya manusia, proses, dan hasil kerja atau produk. Berkualitas diartikan sebagai kemampuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan sesuai dengan tuntutan dan persyaratan yang diajukan.²⁴
- 4) Ibrahim: Menekankan kualitas sebagai strategi dasar dalam bisnis, dengan fokus pada pengembangan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen, baik yang terungkap secara eksplisit maupun tersirat.²⁵

Secara keseluruhan, kualitas bukan hanya tentang memenuhi standar atau spesifikasi, tetapi juga melibatkan pemahaman yang holistik tentang kebutuhan pelanggan dan pengembangan strategi bisnis yang dapat memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen. Pendekatan ini melibatkan aspek-aspek seperti sumber daya manusia, proses, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

²³ Ibid.

²⁴ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019).h.16.

²⁵ Rusdi, Anwar Parawangi, And Ihyani Malik, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Di Makassar', *Journal Unismuh*, 2.2 (2021), h.668.

Sedangkan definisi kualitas pelayanan menurut beberapa ahli sebagai berikut:

- 1) Menurut Parasuraman, kualitas layanan (*Service Quality*) dapat diartikan sebagai sejauh mana perbedaan antara apa yang sebenarnya terjadi atau diberikan dalam pelayanan dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Dengan kata lain, kualitas layanan terukur dari sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan yang telah dibentuk oleh pelanggan.²⁶
- 2) Wyckoff mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan dan upaya pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini berarti bahwa kualitas layanan tidak hanya berfokus pada pemenuhan ekspektasi pelanggan, tetapi juga melibatkan kontrol dan upaya untuk mencapai tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pelayanan.²⁷
- 3) Menurut Rusydi, kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas tinggi yang superior dibandingkan dengan pesaingnya.²⁸
- 4) Menurut Tjiptono dan Chandra, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan, yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Pendekatan ini menekankan

²⁶ Sulistiyowati., Op.cit, h. 24.

²⁷ *Ibid*, h.25.

²⁸ Restina Winarti, Sitti Habibah, And Sumarlin Mus, 'Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di Uptd Spf Smp Negeri 4 Lilirilau Kabupaten Soppeng', *Edutudent: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pengembangan Pembelajaran*, X.X (2021), 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.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

unsur dinamis dalam memberikan pelayanan, yang melibatkan berbagai aspek seperti produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang secara kolektif dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.²⁹

- 5) Yamit memberikan perspektif lain, menggambarkan kualitas pelayanan sebagai sikap yang muncul dari perbandingan antara harapan kualitas layanan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana ekspektasi pelanggan terpenuhi atau terlampaui oleh kinerja perusahaan.³⁰
- 6) Menurut Kotler kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan dipahami sebagai kemampuan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang telah dibentuk oleh pelanggan.³¹

Dari definisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh beberapa ahli, maka kesimpulannya yaitu kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran yang mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh suatu entitas, baik itu perusahaan atau organisasi, memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya terbatas pada pemenuhan ekspektasi, tetapi juga melibatkan elemen-elemen dinamis

²⁹ Sari Fatmaningsih And Agus Wahyono, 'Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Ka Bandara Stasiun Sudirman Baru, Bni City)', *Jurnal Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia*, 3.2 (2019), h.47.

³⁰ *Ibid.*

³¹ Firmansyah Putra, Supriyatin, and Indra Sakti, 'Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayanan , Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Di Ditjen Dukcapil Kemendagri)', *Jurnal Manajemen STEI Volume*, 04.01 (2021), h.5.



seperti produk, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

Para ahli, seperti Parasuraman, Wyckof, Rusydi, Tjiptono, Chandra, Yamit, dan Kotler, menyatakan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya tentang pemberian layanan sesuai dengan standar atau keunggulan yang diharapkan, tetapi juga melibatkan kontrol, upaya perbaikan, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dinamis dalam kebutuhan pelanggan.

Secara umum, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang sangat terkait dengan kepuasan pelanggan dan kemampuan lembaga penyedia layanan dalam memahami serta memenuhi harapan pelanggan. Dalam era yang kompetitif, mencapai dan menjaga kualitas pelayanan yang tinggi menjadi kunci untuk memenangkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

e. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas layanan dalam model SERVQUAL dilakukan dengan menggunakan skala multi-item yang dirancang untuk menilai harapan dan persepsi konsumen, serta perbedaan antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan. Metode ini berguna untuk mengidentifikasi perbedaan antara apa yang diharapkan dan dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga nilai-nilai atribut yang memengaruhi kepuasan konsumen dapat diukur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dalam melakukan pengukuran nilai kualitas, perbandingan dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai persepsi konsumen dan harapan konsumen terhadap setiap atribut. Proses ini memberikan pemahaman tentang atribut mana yang memiliki dampak terbesar pada kepuasan konsumen berdasarkan nilai gap negatif yang paling signifikan. Nilai SERVQUAL diperoleh dengan menghitung skor untuk setiap pasangan pernyataan, baik dari persepsi maupun harapan konsumen.

Zeithaml et al. (1990: 176) menyediakan rumus untuk menghitung skor SERVQUAL, yaitu:³²

$$\text{SERVQUAL Scores} = \text{Perception Scores} - \text{Expectation Scores}$$

Dengan rumus ini, nilai SERVQUAL untuk setiap pasangan pernyataan dapat dihitung secara individual untuk setiap konsumen. Pendekatan ini membantu mengidentifikasi area dimana harapan konsumen tidak terpenuhi, dan selisih yang signifikan menunjukkan dimensi kualitas jasa yang memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

f. Indikator Pelayanan Yang Baik

Parasuraman dan Tjiptono serta Chandra dikutip dalam Fatmaningsih mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang esensial, yang mencakup bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.³³

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*): Bukti fisik mencakup aspek visual yang menarik, seperti peralatan modern, fasilitas bersih, dan penampilan

³² Sulistiyowati.Op.cit, h.64.

³³ Fatmaningsih and Wahyono., Loc.cit.

karyawan yang profesional. Bukti fisik melibatkan penampilan fisik, peralatan, dan materi yang dapat dinilai secara visual. Indikatornya termasuk peralatan modern, kebersihan, kenyamanan, dan penampilan yang rapi.

- 2) Reliabilitas: Reliabilitas mencerminkan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai janji, menyelesaikan masalah pelanggan dengan efektif, memberikan layanan tepat waktu, dan mencatat data tanpa kesalahan. Keandalan ini menunjukkan kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, konsisten, dan memuaskan. Indikator reliabilitas meliputi kesesuaian, ketepatan, dan kemudahan akses data pelanggan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*): Daya tanggap melibatkan informasi kepada pelanggan tentang waktu penyampaian jasa, layanan cepat bagi pelanggan, serta kesiapan dan kemauan untuk membantu serta merespon permintaan pelanggan dengan cepat. Kemauan dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Indikator daya tanggap mencakup pelayanan cepat tanggap, kesediaan membantu pelanggan, dan penanganan keluhan dengan cepat.
- 4) Jaminan (*Assurance*): Jaminan melibatkan upaya karyawan untuk membangun kepercayaan pelanggan, menciptakan rasa aman selama transaksi, bersikap sopan konsisten, dan mampu menjawab pertanyaan pelanggan. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dan kepercayaan karyawan terhadap janji yang diberikan. Indikatornya termasuk keramahan, kepercayaan, dan kemampuan mengatasi masalah.

- 5) Empati: Empati melibatkan pemberian perhatian individual kepada pelanggan, perlakuan penuh perhatian dari karyawan, penekanan pada kepentingan pelanggan, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, dan waktu operasional yang nyaman. Empati melibatkan kesediaan karyawan untuk menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan. Indikator empati mencakup pemahaman kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik, dan kepedulian.

Pemahaman dan implementasi indikator dalam setiap dimensi ini menjadi kunci dalam memberikan pengalaman pelayanan yang unggul kepada warga sekolah. Dengan fokus pada aspek-aspek seperti peralatan modern, keandalan layanan, responsivitas terhadap pelanggan, jaminan keamanan, serta sikap empati dari tenaga administrasi sekolah, sebuah sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan mereka dan membangun hubungan yang positif dengan warga sekolah. Keseluruhan, integrasi dengan baik dari lima dimensi ini akan membantu menciptakan lingkungan pelayanan yang memuaskan dan dapat dipercaya bagi warga sekolah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah

a. Pengertian Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial tersusun dari 2 kata yaitu kompetensi dan sosial. Kompetensi merupakan istilah yang berasal dari bahasa Inggris, yakni *competency*, yang mengacu pada tingkat kecakapan, kemampuan, dan kewenangan seseorang. Apabila seseorang memiliki keahlian dalam suatu bidang kerja tertentu, maka dapat dianggap sebagai individu yang kompeten. Dalam konteks ini, kompetensi mencakup keterampilan dan pengetahuan yang memungkinkan seseorang untuk berhasil dan efektif dalam menjalankan tugas atau tanggung jawabnya.

Menurut Undang-undang No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 10 ayat 1, kompetensi diartikan sebagai seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati dan dikuasai oleh guru atau dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan.³⁴

Kompetensi mengacu pada performa individu dalam pekerjaan, tercermin dalam pola pikir, sikap, dan tindakan mereka. Kompetensi merupakan suatu kemampuan yang mencakup sejumlah pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang perlu dimiliki, dipahami, dan dikuasai oleh seorang guru atau dosen dalam menjalankan tugas profesionalnya.³⁵

Kompetensi mencakup semua aspek yang dimiliki oleh seseorang, termasuk pengetahuan, keterampilan, dan faktor internal lainnya, yang

³⁴ Undang-undang No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.

³⁵ Mohammad Nurul Huda, 'Peran Kompetensi Sosial Guru Dalam Pendidikan', *Ta'dibi : Jurnal Prodi Manajemen Pendidikan Islam*, VI.2 (2018), h.43.

memungkinkan mereka untuk melakukan suatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.³⁶

Sedangkan Boyatzis orang yang pertama kali mempopulerkan istilah kompetensi yang dikutip dari Madjid, Boyatzis mendefinisikan sebagai “kemampuan yang dimiliki seseorang yang nampak pada sikapnya yang sesuai dengan kebutuhan kerja dalam parameter lingkungan organisasi dan memberikan hasil yang diinginkan”.³⁷

Menurut Gordon dalam Sinamo, kompetensi mencakup berbagai aspek penting, seperti pengetahuan, pemahaman, keterampilan, nilai-nilai, sikap, dan minat. Dengan kata lain, kompetensi tidak hanya tentang apa yang seseorang tahu atau bisa lakukan, tetapi juga melibatkan cara berpikir, keyakinan, serta motivasi yang mendorong tindakan mereka.³⁸

Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan tugas atau pekerjaan secara profesional, sehingga hasilnya sesuai dengan harapan dan tujuan yang ingin dicapai.

Sedangkan kata "sosial" berasal dari kata "socio" yang berarti membentuk hubungan pertemanan. Dalam konteks terminologi, "sosial" dapat diartikan sebagai sesuatu yang terkait atau terhubung dengan teman atau masyarakat. Secara lebih rinci, dalam kamus bahasa Indonesia, istilah

³⁶ Mahmudah Enny W, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Surabaya: UBHARA Manajemen Press, 2019), h.30.

³⁷ Abd Madjid, *Pengembangan Kinerja Guru Melalui : Kompetensi, Komitmen Dan Motivasi Kerja* (Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru, 2016) , h. 19<www.samudrabiru.co.id>.

³⁸ Holler Sinamo, ‘Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Widyaswara Badan Pengembangan Sumber Data Manusia Di Provinsi Sumatera Utara’, *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 20.1 (2019), h.68.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

"sosial" merujuk pada segala hal yang berkaitan dengan masyarakat atau kehidupan bermasyarakat.³⁹

Kesimpulkannya sosial adalah suatu hal yang terkait dengan hubungan antarindividu atau kehidupan bermasyarakat. Dalam konteks lebih luas, istilah ini mencakup segala aspek yang berkaitan dengan masyarakat, interaksi sosial, dan dinamika kehidupan bersama.

Hujair A. Sanaky dalam Huda menjelaskan bahwa kompetensi sosial merujuk pada kumpulan perilaku khusus yang menjadi dasar untuk memahami diri sebagai bagian yang integral dari lingkungan sosial, serta mencapai interaksi sosial yang efektif. Kompetensi sosial melibatkan kemampuan berinteraksi dan menyelesaikan masalah dalam konteks kehidupan sosial.⁴⁰

Dalam Standar nasional Pendidikan, penjelasan pasal 28 ayat (3) butir d dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan kompetensi sosial adalah kemampuan guru sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar.⁴¹

³⁹ Nurhuda Achmad Rizal, Fitria Nurul, and Ansori Moch Isa, 'Kompetensi Sosial (Societal Competance)', *Jurnal Roset Dan Inovasi Manajemen*, 1.3 (2023), h.10–23 <<https://journal.widyakarya.ac.id/index.php/jrim-widyakarya/article/view/762>>.

⁴⁰ Huda. Op.cit, h.44.

⁴¹ Rahmaini, 'Menakar Kompetensi Guru Pasca Sertifikasi', *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3.1 (2019), h.57–66.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Suharsimi menyatakan bahwa kompetensi sosial bagi seorang guru mencakup kemampuan berkomunikasi secara sosial dengan siswa, rekan sejawat, kepala sekolah, dan lingkungan masyarakat.⁴²

Menurut Griffin & Epstein dalam Nurhuda menyatakan kompetensi sosial dapat didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk bertindak sesuai dengan nilai-nilai internalnya dan kemampuan untuk terlibat dalam interaksi sosial secara tepat.⁴³

Dari berbagai pandangan yang telah disebutkan, kompetensi sosial dapat dipahami sebagai kemampuan atau keterampilan seseorang dalam berinteraksi dan menjalin hubungan dengan orang lain secara efektif. Tujuannya adalah agar individu dapat diterima dalam lingkungan sosial, membangun hubungan yang baik, dan menyesuaikan diri dengan nilai, budaya, serta norma yang berlaku.

b. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah

Nuraini, dkk menyebutkan beberapa definisi dari administrasi dalam jurnalnya yang berjudul “Pembinaan Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah”, diantaranya.⁴⁴

- 1) Menurut Arikunto (2008), kata "administrasi" asal katanya dari bahasa Latin "*Administrare*," artinya melayani atau membantu. Istilah dalam Bahasa Inggris "*Administration*" asal katanya "*administrate*," yang

⁴² Lenny Nuraeni and Rita Nurunnisa, ‘Efektivitas Program Pembelajaran Ramah Anak Dalam Meningkatkan Keterampilan Sosial’, *Jurnal Tunas Siliwangi*, Vol.6 No.1.1 (2020), h.6–15.

⁴³ Rizal, Nurul, and Isa. Loc.cit.

⁴⁴ Nuraini Nuraini, Afriza Afriza, and Tuti Andriani, ‘Pembinaan Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah’, *Jmpis: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4.1 (2022), h.491
<https://dinastirev.org/JMPIS/article/download/1488/899>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mencakup arti mengendalikan, melayani, atau mengelola sebuah organisasi dengan tujuan intensif.

- 2) Menurut Sutikno & Arha (2018), asal kata "administrasi" sendiri terdiri dari "ad" yang setara dengan "to" dalam bahasa Inggris, yang berarti "ke" atau "kepada," dan "ministrate" yang memiliki arti serupa dengan "to serve" atau "to conduct," yang merujuk kepada tindakan melayani, membantu, atau mengarahkan.
- 3) Menurut Siagian (2004), konsep administrasi juga dijelaskan sebagai kerjasama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan alasan tertentu.

Jadi secara umum, administrasi merupakan suatu proses yang melibatkan bantuan, pelayanan, dan pengelolaan suatu organisasi dengan tujuan intensif. Asal kata "administrasi" mengandung makna memberikan pelayanan atau bantuan, dan konsep ini melibatkan kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan alasan tertentu. Administrasi juga mencakup pengendalian dan manajemen suatu organisasi guna mencapai hasil yang diinginkan.

Menurut Zulkarnain dan Sumarsono (2015) dalam Maulana, Tenaga administrasi sekolah yang dikatakan sebagai administrator berguna dalam menolong meringankan pekerjaan sebuah lembaga seperti sekolah agar mampu berjalan secara efisien serta efektif.⁴⁵

⁴⁵ Muhamad Pandu Maulana, Acep Nurlaeli, and Sayan Suryana, 'Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah', *PeTeKa*, 4.2 (2021), h.269 <<http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/ptk/article/view/4177>>.



Dalam Hidayat juga menyebutkan definisi dari tenaga administrasi sebagai berikut:⁴⁶ Nawawi (1988) menjelaskan bahwa tenaga administratif atau non-edukatif/non-guru merujuk kepada personel yang tidak secara langsung terlibat dalam pelaksanaan proses pembelajaran. Ini termasuk pegawai tata usaha, pegawai laboratorium, keuangan, sopir, pesuruh, jaga malam, pegawai perpustakaan, dan peran lainnya. Supriadi (2010:38) menyatakan bahwa tenaga kependidikan bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk mendukung proses pendidikan di satuan pendidikan. Dalam pandangan Sagala (2010:176), tenaga administrasi atau ketatausahaan berperan membantu kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan dalam kelancaran kegiatan administrasi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan logistik sekretariat, surat-menyurat, kepesertadidikan, transportasi, dan aspek teknis administratif lainnya.

Tenaga Administrasi Sekolah (TAS), yang juga dikenal sebagai sumber daya manusia, merupakan elemen yang mendukung kegiatan administratif sekolah dan memperkaya proses pembelajaran, meskipun tidak secara aktif terlibat dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Dalam konteks Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Sekolah, Tenaga Administrasi Sekolah adalah staf yang tidak terlibat langsung dalam proses belajar

⁴⁶ Seftiany Permata Hidayat and Desi Nurhikmahyanti, 'Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di MAN 1 Kota Mojokerto', *Jurnal Instruksi Manajemen Pendidikan*, 4.4 (2014), h.153.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mengajar, tetapi memiliki peran krusial dalam membantu pengelolaan sekolah agar dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya.⁴⁷

Administrasi secara luas dapat diartikan sebagai serangkaian langkah atau proses yang melibatkan dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.⁴⁸

Dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi sekolah merupakan personel yang bertugas menjalankan tugas administratif di lingkungan sekolah. Mereka termasuk dalam kategori tenaga kependidikan yang mendukung kelancaran berbagai aspek administrasi sekolah, seperti pengelolaan dokumen, keuangan, perlengkapan, dan berbagai layanan teknis lainnya yang berkontribusi pada kesuksesan proses pendidikan di sekolah.

Tenaga Administrasi Sekolah adalah bagian dari sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam proses belajar mengajar, tetapi berkontribusi dalam mendukung keberhasilan pengelolaan organisasi sekolah. Komponen Tenaga Administrasi Sekolah meliputi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dan staf yang menangani berbagai urusan administratif.⁴⁹

⁴⁷ Yudela Arina, Sufyarma Marsidin, and Sulastris Sulastris, 'Peranan Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah', *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4.6 (2022), h.9-148 <<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/9823>>.

⁴⁸ Rufqotuz Zakhriroh, 'Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik', *Didaktika*, 19.2 (2013), h.59.

⁴⁹ Desi Triana and others, 'Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan Dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi Di SMK Se-Kota Payakumbuh', *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2.2 (2021), h.190 <<https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.155>>.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional pasal 39 ayat 1 Nomor. 20 Tahun 2003 menyebutkan bahwa Tugas tenaga kependidikan meliputi pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pemberian layanan teknis untuk mendukung proses pembelajaran di lembaga pendidikan. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah dan madrasah.⁵⁰

Muhyadi dalam Nuraini menyatakan bahwa peranan Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) sangat signifikan dalam memberikan dukungan bagi kelancaran operasional suatu sekolah, baik dalam hal manajemen maupun pembelajaran. Keberhasilan mencapai tujuan sekolah yang diinginkan sangat tergantung pada kualitas pelayanan administrasi yang diterapkan di sekolah tersebut.⁵¹

Tenaga administrasi sekolah memiliki fungsi sebagai pelayanan yang membantu (*facilitating function*) dalam mencapai tujuan lembaga pendidikan, yaitu sekolah. Mereka merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan administratif guna memastikan proses pendidikan di sekolah dapat berjalan dengan lancar.^{52 53}

⁵⁰ Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional pasal 39 ayat 1 Nomor. 20 Tahun 2003

⁵¹ Nuraini, Afriza, and Andriani. *Loc.cit.*

⁵² Topan Ganata and Sumarsih Sumarsih, 'Evaluasi Kompetensi Tenaga Administrasi Smp Se Kecamatan Kota Manna', *Manajer Pendidikan: Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana*, 14.3 (2020), h.48 <<https://doi.org/10.33369/mapen.v14i3.12898>>.

⁵³ Abdul Pandi, 'Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Mts. Hidayatul Muhsinin', *Mudir : Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4.1 (2022), h.114 <<http://ejournal.insud.ac.id/index.php/mpi/index>>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

c. Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah

Dengan mengacu pada Permendiknas No. 24 tahun 2008, kompetensi tenaga administrasi sekolah dapat diuraikan sebagai berikut, sebagaimana yang termaktub dalam Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah pada tahun 2008.

1) Kompetensi Kepribadian

Keterampilan kepribadian dapat diartikan sebagai rangkaian kemampuan pribadi yang mencerminkan karakter yang bermoral tinggi dan berintegritas. Hal ini melibatkan aspek-etos kerja yang kuat, kemampuan pengaturan diri, tingkat kepercayaan diri yang tinggi, fleksibilitas dalam beradaptasi, presisi dalam tindakan, kedisiplinan, kreativitas, inovasi, dan tanggung jawab yang kuat. Keseluruhan keterampilan ini saling melengkapi dan bersifat esensial dalam membangun individu yang sukses, baik dalam aspek pribadi maupun profesional. Dengan demikian, memiliki keterampilan kepribadian yang kuat merupakan faktor penting dalam mencapai prestasi dan kesuksesan hidup.

2) Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial mencakup kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi secara efektif, dan menjalin hubungan kerja. Artinya, kompetensi sosial ini melibatkan keterampilan seperti kerjasama dalam tim, memberikan pelayanan yang optimal, kesadaran terhadap



struktur organisasi, kemampuan berkomunikasi dengan efektif, serta kemampuan membangun hubungan kerja yang baik. Dengan demikian, individu yang memiliki kompetensi sosial yang kuat mampu berkontribusi positif dalam lingkungan kerja melalui kolaborasi, pelayanan yang baik, pemahaman organisasi, komunikasi yang efektif, dan hubungan kerja yang harmonis.

3) Kompetensi Teknis

Kemampuan teknis adalah kemampuan untuk melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, kesiswaan, kurikulum, layanan khusus, serta menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Secara rinci, kompetensi ini mencakup kemampuan melakukan tugas administratif dalam berbagai bidang, seperti keuangan, fasilitas sekolah, hubungan dengan masyarakat, manajemen dokumen, aspek kesiswaan, implementasi kurikulum, pelayanan khusus, dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan menguasai kompetensi ini, tenaga administrasi sekolah diharapkan mampu menjalankan tugas-tugas administratif dengan efisien dan efektif, berkontribusi pada kelancaran operasional sekolah.

4) Kompetensi Manajerial

Kemampuan manajerial mencakup sejumlah kompetensi yang mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan. Ini melibatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



kemampuan menyusun program dan laporan kerja, mengorganisir staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan. Dengan kata lain, kompetensi manajerial ini mencakup keterampilan dalam mengelola berbagai aspek organisasi, mulai dari perencanaan program hingga pengelolaan sumber daya dan hubungan interpersonal, untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif.

Kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

- 1) Bekerja sama dalam tim
 - a) Berpartisipasi dalam kelompok
 - b) Menghargai pendapat orang lain
 - c) Membangun semangat dan kelangsungan hidup tim
- 2) Memberikan layanan prima
 - a) Memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan
 - b) Menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasi standar
 - c) Berempati kepada pelanggan
 - d) Berpenampilan prima
 - e) Menepati janji
 - f) Bersikap ramah dan sopan
 - g) Mudah dihubungi
 - h) Komunikatif

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- 3) Memiliki kesadaran berorganisasi
 - a) Memahami struktur organisasi Sekolah/madrasah
 - b) Mewujudkan iklim dan budaya organisasi yang kondusif
 - c) Menghargai dan menerima perbedaan antar anggota
 - d) Memiliki tanggungjawab mencapai tujuan organisasi
 - e) Mengaktifkan diri dalam organisasi profesi tenaga administrasi sekolah/madrasah
- 4) Berkomunikasi efektif
 - a) Menjadi pendengar yang baik
 - b) Memahami pesan orang lain
 - c) Menyampaikan pesan dengan jelas
 - d) Memahami bahasa verbal dan nonverbal
- 5) Membangun hubungan kerja
 - a) Melakukan hubungan kerja yang harmonis
 - b) Memposisikan diri sesuai dengan peranannya
 - c) Memelihara hubungan internal dan eksternal

3) Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah

Kotler menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pelayanan prima. Dalam konteks ini, pelayanan prima

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

merujuk pada pelayanan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Kotler mengidentifikasi lima dimensi utama dari kualitas pelayanan, yaitu:⁵⁴

- a. *Reliability* (Keandalan): kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat dan konsisten.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- c. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menciptakan rasa percaya.
- d. *Empaty* (Empati): Perhatian individu terhadap pelanggan, memahami kebutuhan dan perasaan mereka.
- e. *Tangibles* (Bukti Fisik): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan karyawan yang menunjukkan kualitas layanan.

Dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dianggap baik apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan prima menjadi elemen kunci untuk memenuhi harapan tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yuliani & Kristiawan menyimpulkan bahwa pembinaan kompetensi sosial pelayanan prima bagi pegawai dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi.⁵⁵

Dalam konteks tenaga administrasi sekolah, pelayanan prima sangat bergantung pada kompetensi sosial yang mereka miliki. Kemampuan

⁵⁴ Firmansyah Putra, Supriyatin, and Indra Sakti, 'Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayanan , Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Di Ipten Dukcapil Kemendagri)', *Jurnal Manajemen STEI Volume*, 04.01 (2021), h.5.

⁵⁵ Yuliani, T., & Kristiawan, M. Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 1(2) (2017), 122-132.



berkomunikasi dengan baik, empati, serta responsif terhadap kebutuhan siswa, orang tua, dan guru adalah faktor utama dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi sosial tenaga administrasi memainkan peran penting dalam membangun persepsi kualitas pelayanan di lingkungan pendidikan.

B. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan adalah studi-studi yang digunakan sebagai pembandingan untuk mencegah adanya manipulasi dalam karya ilmiah. Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan telah dilakukan dan dapat dijadikan referensi. Dengan menggunakan referensi ini, penulis dapat menunjukkan bahwa penelitiannya memiliki nilai tambah dan keunikannya sendiri, memperkuat argumen bahwa kontribusinya merupakan sumbangan baru dalam bidang pengetahuan yang bersangkutan. Berikut adalah beberapa penelitian yang relevan, diantaranya:

1. Melia Andayani (2019), dengan judul penelitiannya “Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat”. Yang mana hasil dari penelitiannya adalah Kompetensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y), Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat (Y), dan Variabel kompetensi dan lingkungan kerja, secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



kualitas pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat.

- a. Persamaan: penelitian ini sama-sama meneliti tentang kompetensi terhadap kualitas pelayanan.
- b. Perbedaan: penelitian ini hanya meneliti kompetensi secara umum, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan lebih spesifik meneliti kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah.

2. Evi Fatmawati dan Mujito (2020) dengan judul penelitiannya “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor”. Yang mana hasil penelitiannya adalah Variabel pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Setwan Kabupaten Bogor, Keterampilan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai Setwan Kabupaten Bogor, Variabel sikap berpengaruh terhadap kinerja pegawai Setwan Kabupaten Bogor, Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel pengetahuan, keterampilan, dan sikap berpengaruh terhadap kinerja pegawai Setwan Kabupaten Bogor.

- a. Persamaan: penelitian ini sama-sama meneliti tentang kompetensi.
- b. Perbedaan: penelitian ini meneliti kompetensi pegawai secara umum terhadap kinerja pegawai, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan mengenai kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan 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

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

3. Tri Indarwati (2020) dengan judul penelitiannya “Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur”. Yang mana hasil penelitiannya adalah: Kompetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Denpasar Timur. Disiplin juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Denpasar Timur. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Denpasar Timur. Secara simultan, kompetensi, disiplin, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Denpasar Timur.
 - a. Persamaan: persamaannya yaitu sama-sama meneliti kompetensi terhadap kualitas pelayanan.
 - b. Perbedaan: penelitian ini merupakan penelitian dengan 4 variabel yaitu kompetensi, disiplin, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan ini merupakan penelitian 2 variabel yaitu kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah dan kualitas layanan sekolah.
4. Fitriah Mandasari (2023) dengan judul penelitiannya “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap Mutu Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat)”. Yang mana hasil penelitiannya adalah: Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) mempunyai pengaruh yang

signifikan terhadap mutu pelayanan publik. Motivasi kerja ASN berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan publik.

- a. Persamaan: sama-sama meneliti tentang kompetensi terhadap pelayanan.
- b. Perbedaan: penelitian ini meneliti tentang kompetensi aparatur sipil negara sedangkan penelitian yang peneliti lakukan meneliti kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah. Dan penelitian ini meneliti mutu pelayanan publik sedangkan penelitian yang peneliti lakukan meneliti kualitas pelayanan sekolah.

5. Jaza'ul Muslimah (2019) dengan judul penelitiannya “Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan”. Yang mana hasil penelitiannya adalah: Secara keseluruhan tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan di SMKN 1 Warungasem. Tata ruang kantor memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan di SMKN 1 Warungasem, meskipun pengaruhnya tidak signifikan secara parsial. Penataan arsip berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan di SMKN 1 Warungasem. Fasilitas kantor memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan di SMKN 1 Warungasem. Kompetensi pegawai

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan di SMKN 1 Warungasem.

- a. Persamaan: penelitian ini sama-sama meneliti kompetensi terhadap kualitas pelayanan.
- b. Perbedaan: penelitian ini meneliti kompetensi pegawai sedangkan penelitian yang peneliti lakukan lebih spesifik meneliti tentang kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah.

Konsep Operasional

Konsep operasional ini mencakup suatu konsep yang digunakan untuk menetapkan batasan dan ruang lingkup dalam kerangka teoritis. Konsep operasional diaplikasikan untuk melakukan pengukuran terhadap variabel penelitian. Dengan kata lain, konsep operasional membantu dalam mendefinisikan secara praktis elemen-elemen yang dapat diukur atau diamati dalam suatu penelitian. Konsep ini berkenan dengan Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kualitas Layanan Sekolah di SMAN 12 Pekanbaru. Pada penelitian ini ada dua variabel yang akan dibahas yaitu Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah (Variabel X) dan Kualitas Layanan Sekolah (Variabel Y).

No	Variabel	Indikator	Sub-Indikator
1.	Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah	Bekerja sama dalam tim	Berpartisipasi dalam kelompok Menghargai pendapat orang lain Membangun semangat

		dan kelangsungan hidup tim
	Memberikan layanan prima	Memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan
		Menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasi standar
		Berempati kepada pelanggan
		Berpenampilan prima
		Menepati janji
		Bersikap ramah dan sopan
		Mudah dihubungi
	Memiliki kesadaran berorganisasi	Komunikatif
		Memahami struktur organisasi Sekolah/madrasah
		Mewujudkan iklim dan budaya organisasi yang kondusif
		Menghargai dan menerima perbedaan antar anggota
		Memiliki tanggungjawab mencapai tujuan organisasi
		Mengaktifkan diri dalam organisasi profesi tenaga administrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

		sekolah/madrasah
	Berkomunikasi efektif	Menjadi pendengar yang baik
		Memahami pesan orang lain
		Menyampaikan pesan dengan jelas
		Memahami bahasa verbal dan nonverbal
	Membangun hubungan kerja	Melakukan hubungan kerja yang harmonis
		Memposisikan diri sesuai dengan peranannya
		Memelihara hubungan internal dan eksternal
2.	Kualitas Pelayanan	<p>Penampilan Petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan</p> <p>Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</p> <p>Kemudahan dalam proses pelayanan</p> <p><i>Tangibel (Berwujud)</i></p> <p>Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan</p> <p>Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan</p> <p>Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
	Memiliki standar pelayanan yang jelas
	Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
<i>Responsiviness</i> (Respon/ketanggapan)	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
	Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
		Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
		Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
		Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
	<i>Empathy</i> (Empati)	Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
		Petugas melayani dengan sikap ramah
		Petugas melayani dengan sikap sopan santun
		Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
	Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

D. Asumsi dan Hipotesis

1. Asumsi

- a. Semakin baik Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah maka semakin tinggi Kualitas Layanan Sekolah.
- b. Semakin tidak baik Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah maka semakin rendah Kualitas Layanan Sekolah.

2. Hipotesis

H_a : Terdapat pengaruh signifikan antara Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kualitas Layanan Sekolah di SMAN 12 Pekanbaru.

H_o : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kualitas Layanan Sekolah di SMAN 12 Pekanbaru.

Hipotesis yang diuji adalah:

- a. Jika r hitung (r_{xy}) $<$ r tabel maka H_o diterima, H_a ditolak
- b. Jika r hitung (r_{xy}) \geq r tabel maka H_o ditolak, H_a diterima

Pada taraf r tabel signifikan 5% Maupun 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif, yang mana menurut Aliaga and Gunderson dalam Fauzy menyebutkan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena dengan mengumpulkan data berupa angka yang dianalisis menggunakan metode berbasis matematis atau statistik tertentu.⁵⁶ Yang berarti fokusnya adalah pada pengumpulan dan analisis data berupa angka-angka (data deskriptif). Jenis penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan temuan-temuan yang dapat diakses melalui prosedur-statistik atau metode kuantifikasi lainnya (pengukuran). Pendekatan dalam penelitian kuantitatif difokuskan pada gejala-gejala yang memiliki karakteristik tertentu dalam kehidupan manusia, yang disebut sebagai variabel. Dalam konteks penelitian kuantitatif, hubungan antar variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang bersifat objektif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di SMAN 12 Pekanbaru. Lokasi tersebut dipilih karena terjangkau oleh peneliti yang masih berada di Kota Pekanbaru dan peneliti juga merasa tertarik dengan sekolah tersebut. Penelitian dilaksanakan pada bulan September - Desember 2024.

⁵⁶ Ahmad Fauzi and dkk, *Metodologi Penelitian, Suparyanto Dan Rosad* (Purwokerto Selatan: CV. Pena Persada, 2022), h.29.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

D Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah peserta didik kelas XII IPA yang mana mereka telah merasakan layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Dan objek penelitian ini adalah pengaruh kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan sekolah di SMAN 12 Pekanbaru.

D Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah:

1. Angket

Angket adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penyampaian serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan tujuan memperoleh respons atau tanggapan terhadap kumpulan pertanyaan tersebut. Umumnya, angket atau kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang mengharapkan jawaban tertulis dari responden. Dalam pelaksanaannya, angket dapat berupa sejumlah pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Tujuan utama dari penggunaan angket adalah untuk memperoleh informasi yang dapat digunakan dalam analisis data atau penelitian. Dalam hal ini penulis akan memberikan kepada kelas XII IPA beberapa alternatif jawaban pada kolom yang disediakan. Teknik angket ini penulis gunakan untuk mengumpulkan data tentang Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah di SMAN 12 Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel III.1**Skor Jawaban Alternatif Pada Angket**

Alternatif	Bobot (+)	Bobot (-)
Sangat Sering (SS)	5	1
Sering (S)	4	2
Kadang-Kadang (KK)	3	3
Pernah (P)	2	4
Tidak Pernah (TP)	1	5

2. Dokumentasi

Dokumentasi berperan sebagai metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun semua informasi pendukung yang diperlukan oleh peneliti. Ini mencakup kumpulan dokumen terkait Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru, seperti sejarah sekolah, profil sekolah, visi-misi, tujuan, dan struktur organisasi sekolah.

E Populasi dan Sampel**1. Populasi**

Menurut sugiyono dalam Malik menyatakan populasi merujuk pada domain generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan fokus penelitian, yang kemudian akan menjadi dasar untuk pembuatan kesimpulan.⁵⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas 12 IPA pada tahun ajaran 2024/2025 di SMAN 12 Pekanbaru

⁵⁷ Adam Malik, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h.48.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 berjumlah 214 terdiri dari 6 kelas seperti yang dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel III.2
Populasi

No	Kelas	Jumlah (Siswa)
1	XII IPA 1	36
2	XII IPA 2	36
3	XII IPA 3	36
4	XII IPA 4	36
5	XII IPA 5	34
6	XII IPA 6	36
TOTAL		214

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁵⁸ Sampel merupakan sebagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh keseluruhan populasi. Dalam konteks ini, sampel merupakan representasi yang diambil secara selektif dari populasi untuk dijadikan objek penelitian. Pemilihan sampel ini dimaksudkan agar dapat mewakili variasi dan sifat yang ada dalam populasi secara keseluruhan, sehingga hasil penelitian pada sampel dapat diberlakukan atau ditarik kesimpulan untuk populasi secara lebih luas.

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan teknik *Simple Random Sampling* untuk populasi. *Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberi kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sampel. Dikatakan Simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁵⁹ Dalam penggunaan teknik ini, setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, sehingga representasi sampel dapat dianggap sebagai cerminan yang adil dari variasi dan karakteristik yang ada dalam populasi secara keseluruhan. Melalui penerapan *Simple Random Sampling*, diharapkan hasil penelitian pada sampel dapat secara akurat mencerminkan ciri-ciri umum yang dimiliki oleh populasi yang lebih besar.

Penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane dengan tingkat presisi 10% dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d² = Presesi yang ditetapkan 10% = 0,1 (batas ketelitian yang diinginkan).

Berdasarkan rumus tersebut maka:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

$$n = \frac{214}{1}$$

⁵⁹ Malik. *Loc.cit.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

$$214.(0,1)^2 + 1$$

$$n = \frac{214}{214 \cdot 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{214}{2,14 + 1}$$

$$n = \frac{214}{3.14}$$

$$n = 68,15 \text{ (dibulatkan menjadi 68)}$$

Jadi sampel yang diambil 68 peserta didik dari kelas XII IPA di SMAN 12 Pekanbaru.

F. Instrumen Penelitian**1. Variabel Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah (X)****a. Definisi Konseptual Kompetensi Sosial**

Kompetensi sosial merujuk pada kumpulan perilaku khusus yang menjadi dasar untuk memahami diri sebagai bagian yang integral dari lingkungan sosial, serta mencapai interaksi sosial yang efektif.

b. Definisi Operasional Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah

Kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah mencakup kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi secara efektif, dan menjalin hubungan kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel III.3**Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kompetensi Sosial TAS**

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah	Bekerja sama dalam tim	1,2,3	3 butir
	Layanan Prima	4,5,6,7,8,9,10,11,12	10 butir
	Kesadaran Berorganisasi	13,14,15,16,17	5 butir
	Komunikasi Efektif	18,19,20,21	4 butir
	Hubungan kerja	22,23,24,25	4 butir
Total			25 butir

d. Skala Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah

Tabel III.4**Skor Kompetensi Sosial TAS**

Pilihan Jawaban	Skor Pernyataan
Sangat Sering	5
Sering	4
Kadang-Kadang	3
Pernah	2
Tidak Pernah	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.

2. Variabel Kualitas Layanan Sekolah (Y)

a. Definisi Konseptual Layanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang dengan dasar tertentu, di mana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang memberikan pelayanan atau menerima pelayanan.

b. Definisi Operasional Kualitas Layanan

Kualitas layanan merujuk pada kinerja institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya melalui pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan ini memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja pekerjaan mereka. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas layanan meliputi: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Aspek Berwujud (*Tangibles*).

c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel III.5
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Sekolah

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kualitas Layanan Sekolah	<i>Tangibel</i> (Berwujud)	1,2,3,4,5,6	6 butir
	<i>Reability</i> (Kehandalan)	7,8,9,10	4 butir
	<i>Responsiviness</i> (Respon/Tanggapan)	11,12,13,14,15,16	6 butir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	<i>Assurance</i> (Jaminan)	17,18,19,20	4 butir
	<i>Empathy</i> (Empati)	21,22,23,24,25	5 butir
Total			25 butir

d. Skala Kualitas Layanan Sekolah

Tabel III.6
Skor Kualitas Layanan Sekolah

Pilihan Jawaban	Skor Pernyataan
Sangat Sering	5
Sering	4
Kadang-Kadang	3
Pernah	2
Tidak Pernah	1

G. Analisis Uji Instrumen Dan Persyaratan

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian korelasional, mengingat bahwa analisis yang akan dilakukan akan berfokus pada hubungan korelasi antara data yang telah terkumpul. Yang mana penelitian ini mengukur tentang Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah (variable bebas dengan simbol X) dan Kualitas Layanan Sekolah (variable terikat dengan simbol Y).

Untuk mendapatkan instrumen yang baik hendaknya dilakukan uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut Machfoedz dalam Abdullah menyatakan bahwa validitas merujuk pada tingkat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur, atau dengan kata lain, sejauh mana alat ukur tersebut dianggap valid atau sah dalam konteks penelitian.⁶⁰ Dalam konteks ini, penting bahwa alat ukur mampu mengukur dengan akurat apa yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam melakukan pengukuran validitas, digunakan metode analisis faktor yang melibatkan korelasi antara skor item instrumen dan skor totalnya dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics*.

Analisis ini akan digunakan dalam menguji besarnya pengaruh dan kontribusi variabel X dan variabel Y. Analisis ini untuk mengetahui kontribusi Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah (X) terhadap Kualitas Layanan Sekolah (Y). Pendekatan ini menggunakan rumus *product moment* dari Pearson untuk mengukur hubungan antar variabel sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N \cdot \Sigma X - (\Sigma X) (\Sigma Y)}{[N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2] [N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}$$

Keterangan:

⁶⁰ Karimuddin Abdullah and others, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021), h.72.
<https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355>
<http://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731>
<http://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269>
<http://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

R_{xy} = Koefisien korelasi X dan Y

ΣX = Jumlah skor X

ΣY = Jumlah skor Y

ΣX^2 = Jumlah kuadrat X

ΣY^2 = Jumlah kuadrat Y

ΣXY = Jumlah perkalian skor X dan skor Y

N = Jumlah responden

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- a. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut dikatakan valid.
- b. Jika nilai r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan, merujuk pada konsistensi dan stabilitas alat ukur dari satu waktu ke waktu yang lain. Dengan kata lain, reliabilitas mencerminkan kemampuan suatu alat ukur untuk menghasilkan hasil yang serupa atau konsisten ketika diterapkan pada berbagai waktu.⁶¹ Aspek ini menekankan pada kehandalan alat ukur dalam memberikan data yang dapat diandalkan dan dapat dipertahankan kesamaannya ketika diujicobakan pada waktu-waktu yang berbeda. Dengan demikian, reliabilitas menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan dalam mengukur konsep atau variabel yang ditetapkan dalam suatu penelitian.

⁶¹ *Ibid.*

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji Alpha Cronbach. Sebuah alat ukur dianggap reliabel apabila memperoleh koefisien Cronbach Alpha yang melebihi 0,60. Penghitungan reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan rumus alpha Cronbach. Rumus alpha Cronbach dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{st}\right)$$

Keterangan:

r ₁₁	= Nilai Reliabilitas
S _i	= Jumlah varians skor tiap-tiap item
St	= Varians Total
k	= Jumlah Item

Kemudian data diinterpretasikan kriteria sebagai berikut:

Tabel III.7
Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas

Internal Koefisien	Interprestasi
0,00 - 0,19	Korelasi dianggap tidak ada
0,20 - 0,39	Korelasi dianggap lemah atau rendah
0,40 - 0,59	Korelasi dianggap sedang atau cukup
0,60 - 0,79	Korelasi dianggap kuat atau tinggi
0,80 – 1,00	Korelasi dianggap sangat kuat atau sangat tinggi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

H Teknik Analisis Data

Dalam analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif, Sugiyono menyatakan bahwa data kuantitatif dapat dianalisis melalui dua teknik utama, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan menggunakan rumus-rumus statistik tertentu. Setelah mendapatkan data, langkah pertama adalah mencari persentase jawaban untuk setiap item pernyataan pada masing-masing variabel. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan persentase yang didefinisikan oleh Bungin.

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

Keterangan:

- P = Angka Persentase
 F = Frekuensi Jawaban Responden
 N = Jumlah Frekuensi / Individu

Data yang sudah dipersentasekan kemudian direkapitulasi dan diberi kriteria sebagai berikut:

Tabel III.8
Rekapitulasi dan Kategori Data

No	Presentase	Kategori
1	81% - 100%	Sangat Baik
2	61% - 80%	Baik
3	41% - 60%	Cukup Baik
4	21% - 40%	Kurang Baik
5	0% - 20%	Tidak Baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi antara variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk menilai apakah residual memiliki distribusi normal, dapat digunakan normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Deteksi normalitas juga dapat dilakukan melalui uji Kolmogorov-Smirnov, seperti yang dijelaskan dalam Analisis Explore, dan melalui grafik normal Q-Q Plot. Tujuan pengujian ini adalah untuk menentukan apakah distribusi data pada setiap variabel bersifat normal atau tidak, dengan kriteria pengambilan keputusan yang telah ditetapkan sebagai berikut:

a. *Tests of Normality dengan uji Kolmogorov-Smirnov*

- 1) Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

b. *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.⁶²

⁶² Ruli As'ari, "Pengetahuan dan Sikap Masyarakat dalam Melestarikan Lingkungan (Jurnal GeoEco, Vol. 4, No. 1, 2018), h. 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya kelinearan antara variabel bebas x dengan variabel respons y , dengan langkah uji sebagai berikut:

- a. Berdasarkan nilai signifikansi
 - 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y .
 - 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y .
- b. Berdasarkan nilai F
 - 1) Jika $F^{\text{hitung}} < F^{\text{tabel}}$ maka terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y .
 - 2) Jika $F^{\text{hitung}} > F^{\text{tabel}}$ maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y .

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merujuk pada kondisi di mana terdapat ketidaksamaan dalam varian residual pada model regresi. Keberhasilan suatu model regresi melibatkan asumsi bahwa tidak ada heteroskedastisitas. Kondisi ini dapat menyebabkan penaksir atau estimator menjadi tidak efisien, dan nilai koefisien determinasi menjadi sangat tinggi.

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, dapat dilakukan observasi pola titik-titik pada scatterplot regresi. Jika titik-titik tersebar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.⁶³

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot melibatkan pola penyebaran titik-titik untuk menentukan apakah heteroskedastisitas terdeteksi atau tidak.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika terdapat pola tertentu pada grafik Scatterplot SPSS, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar, maka indikasinya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel (X) dengan variabel lainnya (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel independen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y' = \alpha + bX$$

Keterangan:

⁶³ Haslinda dan Jamaluddin M, “Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo”, (Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban, Vol. II, No. 1, 2016), h. 8.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Y = Variabel dependen (Y)

X = Variabel independen (X)

α = Nilai konstanta (Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka di hitung terlebih dahulu harga a dan b, cara a dan b dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{(\sum Y) (\sum X^2) - (\sum X) (\sum XY)}{n (\sum X^2) (\sum Y)}$$

$$b = \frac{n (\sum X) (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{n (\sum X)^2 (\sum X)^2}$$

5. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji koefisien regresi secara parsial guna mengetahui apakah variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat digunakan uji t.⁶⁴

Untuk menunjukkan apakah masing-masing variable bebas berpengaruh terhadap variable terikat, maka perumusan hipotesisnya sebagai berikut:

- a. Dengan membandingkan nilai Thitung dengan Ttabel.
 - 1) Apabila Thitung < Ttabel, maka H0 diterima.
 - 2) Apabila Thitung > Ttabel, maka H0 ditolak.
- b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi.
 - 1) Apabila Sig. > (0, 05), maka H0 diterima dan H1 ditolak.

⁶⁴ Alfina Dewi Ratnasari, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop di Kota Samarinda, (eJournal Administrasi Bisnis, Vol. 5, No. 1, 2017), h. 123

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2) Apabila Sig. < (0, 05), maka H₀ ditolak dan H₁ diterima.

6. Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah

Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan di Sekolah di SMAN 12 Pekanbaru digunakan koefesien determinasi dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefesien Determinasi

r² = Nilai Koefesien Korelasi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian yang peneliti lakukan dengan judul “Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru” yang dilaksanakan selama 3 bulan yang dihitung dari bulan September – Desember 2024. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 12 Pekanbaru berada pada angka atau skor 77,25% dan berada pada rentang 61% - 80% (Baik). Maka dapat disimpulkan Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 12 Pekanbaru berada pada kategori “Baik” dengan persentase 77,25%.
2. Kualitas Layanan Sekolah di SMA Negeri 12 Pekanbaru berada pada angka atau skor 76,76% dan berada pada rentang 61% - 80% (Baik). Maka dapat disimpulkan Kualitas Layanan Sekolah di SMA Negeri 12 Pekanbaru berada pada kategori “Baik” dengan persentase 76,76%.
3. Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah dapat diketahui dari nilai *R Square* pada koefisien determinasi sebesar 0,593 yang artinya variabel X dipengaruhi oleh variabel Y sebesar 59,3% sedangkan sisanya sebesar 40,7% (hasil dari 100% - 59,3%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.



B.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan ini, ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan, yaitu:

1. Diharapkan kepada kepala sekolah SMA Negeri 12 Pekanbaru untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan sekolah menjadi lebih baik lagi dengan memperhatikan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah.
2. Diharapkan kepada tenaga administrasi sekolah SMA Negeri 12 pekanbaru untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah dengan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai hal ini, dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut lagi dengan meneliti kompetensi-kompetensi lainnya yang dapat memengaruhi kualitas layanan 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, N., Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ahna Dewi Ratnasari. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop di Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, 5(1), h. 123
- Anna, Y., Marsidin, S., & Sulastri, S. (2022). Peranan Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), h.9148. [Http://Journal.Universitaspahlawan.Ac.Id/Index.Php/Jpdk/Article/View/9823](http://Journal.Universitaspahlawan.Ac.Id/Index.Php/Jpdk/Article/View/9823)
- Azis, R. (2016). *Pengantar Administrasi Pendidikan*. Penerbit Sibuku.
- Fatmaningsih, S., & Wahyono, A. (2019). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Ka Bandara Stasiun Sudirman Baru, Bni City). *Jurnal Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia*, 3(2), h.47.
- Fauzi, A., & Dkk. (2022). Metodologi Penelitian. In *Suparyanto Dan Rosad*. Cv. Pena Persada.
- Ganata, T., & Sumarsih, S. (2020). Evaluasi Kompetensi Tenaga Administrasi Smp Se-Kecamatan Kota Manna. *Manajer Pendidikan: Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana*, 14(3), h.48. [Https://Doi.Org/10.33369/Mapen.V14i3.12898](https://doi.org/10.33369/Mapen.V14i3.12898)
- Halinda dan Jamaluddin, M. (2016). Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi denan Standar Biaya sebaai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, II(1), h. 8.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., S, R. W. S. A. A. S., Rulandari, N., & Arief, A. H. P. M. H. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (Issue June). Pt. Global Eksekutif Teknologi.
- Hidayat, S. P., & Nurhikmahyanti, D. (2014). Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4(4), h.153.
- Huda, M. N. (2018). Peran Kompetensi Sosial Guru Dalam Pendidikan. *Ta'dibi : Jurnal Prodi Manajemen Pendidikan Islam*, Vi(2), h42–62.
- Kementrian Pendidikan Dan Kebudayaan Ri, Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Mardjid, A. (2016). *Pengembangan Kinerja Guru Melalui : Kompetensi*,

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Komitmen Dan Motivasi Kerja. Penerbit Samudra Biru. [Www.Samudrabiru.Co.Id](http://www.Samudrabiru.Co.Id)

- Malik, A. (2018). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Deepublish.
- Maulana, M. P., Nurlaeli, A., & Suryana, S. (2021). Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah. *Peteka*, 4(2), h.269. [Http://jurnal.Um-Tapsel.Ac.Id/Index.Php/Ptk/Article/View/4177](http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/ptk/article/view/4177)
- Marsyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.
- Nuraeni, L., & Nurunnisa, R. (2020). Efektivitas Program Pembelajaran Ramah Anak Dalam Meningkatkan Keterampilan Sosial. *Jurnal Tunas Siliwangi*, Vol.6 No.1(1), h.6–15.
- Nuraini, N., Afriza, A., & Andriani, T. (2022). Pembinaan Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah. *Jmpis: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(1), h.491. [Https://Dinastirev.Org/Jmpis/Article/Download/1488/899](https://dinastirev.org/jmpis/article/download/1488/899)
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Pandi, A. (2022). Mudir (Jurnal Manajemen Pendidikan) Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Mts. Hidayatul Muhsinin. *Mudir : Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), h.164. [Http://Ejournal.Insud.Ac.Id/Index.Php/Mpi/Index](http://ejournal.insud.ac.id/index.php/mpi/index)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Prasetyo, B dan Jannah, L. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Priyatno, D. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Putra, F., Supriyatin, & Sakti, I. (2021). Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayanan , Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri). *Jurnal Manajemen Stei Volume*, 04(01), h.5.
- Ramaini. (2019). Menakar Kompetensi Guru Pasca Sertifikasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), h.57–66.
- Ramaliya. (2018). Pengembangan Kompetensi Guru Dalam Pembelajaran. *Bidayah: Studi Ilmu-Ilmu Keislaman*, 9(1), h.77–87.

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

- Rifal, N. A., Nurul, F., & Isa, A. M. (2023). Kompetensi Sosial (Societal Comptance). *Jurnal Roset Dan Inovasi Manajemen*, 1(3), h.10–23. <https://Journal.Widyakarya.Ac.Id/Index.Php/Jrim-Widyakarya/Article/View/762>
- Ruli, As'ari. (2018). Pengetahuan dan Sikap Masyarakat dalam Melestarikan Lingkungan *Jurnal GeoEc*, 4(1), h. 11.
- Rusdi, Parawangi, A., & Malik, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Di Makassar. *Journal Unismuh*, 2(2), h.668.
- Sheryly, Nurmiyanti, L., The, H. Y., Firmadani, F., Safrul, Nuramila, Sonia, N. R., Lasmono, S., Firman, M., Hartono, R., Na'im, Z., Lestari, A. S., Kristina, M., Sari, R. N., & Hardianto. (2020). *Manajemen Pendidikan Tinjauan Teori Dan Praktis*. Widina Bhakti Persada Bandung. <https://Etheses.Uinsgd.Ac.Id/40789/1/Manajemen Pendidikan Cetak.Pdf>
- Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), h.25.
- Sinamo, H. (2019). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Widyaswara Badan Pengembangan Sumber Data Manusia Di Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Bisnis (Jmb)*, 20(1),h. 68.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press.
- Syofian, Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Taufiqrokhman, & Satiispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Umj Pers.
- Triana, D., Rusdinal, Jasrial, & Susanti, L. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan Dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi Di Smk Se-Kota Payakumbuh. *Journal Of Educational Administration And Leadership*, 2(2), h.190. <https://Doi.Org/10.24036/Jeal.V2i2.155>
- Turrah, F. F. R., Mananeke, L., & Tawas, H. N. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), h.422–432.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru Dan Dosen.



Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

W M. E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (M. E. W (Ed.)). Ubhara Manajemen Press.

Warti, R., Habibah, S., & Mus, S. (2021). Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di Uptd Spf Smp Negeri 4 Lilirilau Kabupaten Soppeng. *Edustudent: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pengembangan Pembelajaran*, X(X), h.3.

Yani, T., & Kristiawan, M. (2017). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 1(2), 122–132. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v1i2.1013>

Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Didaktika*, 19(2), h.59.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



ANGKET PENELITIAN

**PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
TERHADAP KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DI SMAN 12 PEKANBARU**

A. IDENTITAS RESPONDEN

- Nama : _____
- Kelas : _____
- Jenis Kelamin : _____
- Hari/Tanggal : _____

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini.
2. Berilah tanda (√) pada salah satu dari lima alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan:
 - SS : Sangat Sering
 - S : Sering
 - KK : Kadang-Kadang
 - P : Pernah
 - TP : Tidak Pernah
4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, pernyataan ini merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
5. Setelah selesai pengisian angket mohon dikumpulkan kembali, atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

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



ANGKET KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH

Keterangan Pilihan Jawaban:

- : Sangat Sering
- : Sering
- : Kadang-Kadang
- : Pernah
- : Tidak Pernah

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

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

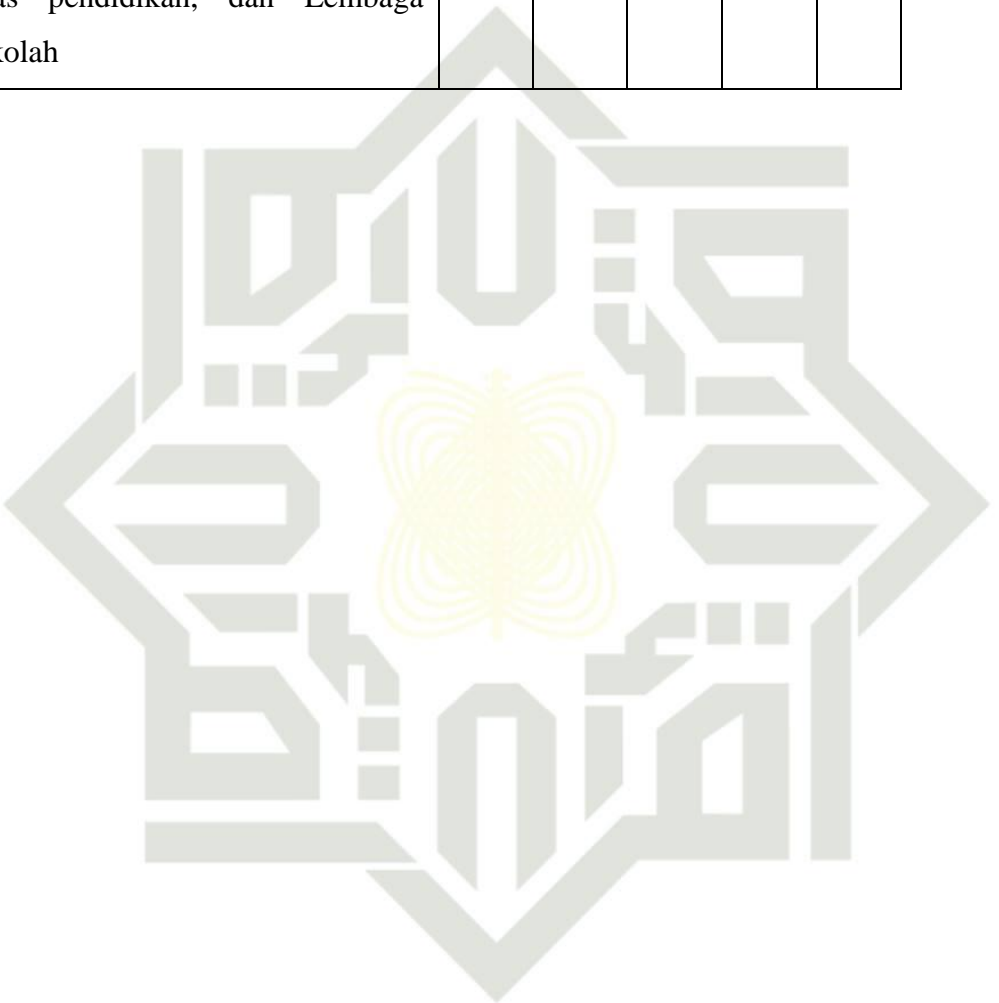
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KK	P	TP
1	Tenaga administrasi sekolah berpartisipasi dalam kelompok, baik dengan sesama tenaga administrasi maupun dengan warga sekolah lainnya					
2	Tenaga administrasi sekolah menghargai pendapat orang lain					
3	Tenaga administrasi sekolah membangun semangat dan kelangsungan hidup tim di lingkungan					
4	Tenaga administrasi sekolah memberikan kemudahan layanan kepada siswa					
5	Tenaga administrasi sekolah memberikan layanan sesuai dengan standar prosedur operasional					
6	Tenaga administrasi sekolah memiliki empati kepada siswa					
7	Tenaga administrasi sekolah memiliki penampilan yang prima					
8	Tenaga administrasi sekolah menepati janji terhadap layanan yang diberikan					
9	Tenaga administrasi sekolah bersikap ramah kepada siswa					



10	Tenaga administrasi sekolah bersikap sopan kepada siswa					
11	Tenaga administrasi sekolah mudah dihubungi					
12	Tenaga administrasi sekolah komunikatif kepada siswa dalam memberikan kejelasan layanan yang diberikan					
13	Tenaga administrasi sekolah memahami struktur organisasi Sekolah/madrasah					
14	Tenaga administrasi sekolah mewujudkan iklim dan budaya sekolah yang kondusif					
15	Tenaga administrasi sekolah menghargai dan menerima perbedaan antar sesama tenaga administrasi sekolah					
16	Tenaga administrasi sekolah memiliki tanggungjawab untuk mencapai tujuan sekolah					
17	Tenaga administrasi sekolah aktif dalam organisasi profesi tenaga administrasi sekolah/madrasah					
18	Tenaga administrasi sekolah menjadi pendengar yang baik bagi siswa					
19	Tenaga administrasi sekolah memahami pesan siswa					
20	Tenaga administrasi sekolah menyampaikan pesan dengan jelas kepada siswa					
21	Tenaga administrasi sekolah memahami bahasa verbal dan nonverbal, seperti bahasa tertulis dan bahasa yang diucapkan dengan lisan siswa					
22	Tenaga administrasi sekolah melakukan subungan kerja yang harmonis					
23	Tenaga administrasi sekolah memposisikan					

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

	diri sesuai dengan peranannya sebagai tenaga administrasi sekolah					
4	Tenaga administrasi sekolah memelihara hubungan internal, baik dengan siswa maupun dengan orang tua siswa					
5	Tenaga administrasi sekolah memelihara hubungan eksternal, misalnya hubungan dengan dinas pendidikan, dan Lembaga akreditasi sekolah					

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU



ANGKET KUALITAS LAYANAN SEKOLAH

Keterangan Pilihan Jawaban:

- : Sangat Sering
- : Sering
- : Kadang-Kadang
- : Pernah
- : Tidak Pernah

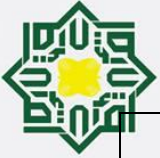
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KK	P	TP
1	Tenaga administrasi sekolah memiliki penampilan yang bagus dalam melayani siswa					
2	Ruangan tata usaha nyaman dalam melakukan pelayanan					
3	Sekolah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan					
4	Tenaga administrasi sekolah disiplin dalam melakukan pelayanan					
5	Sekolah memberikan kemudahan akses bagi siswa dalam mengajukan permohonan pelayanan					
6	Sekolah menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan, seperti komputer, printer, dan sebagainya					
7	Tenaga administrasi sekolah cermat dalam melayani siswa					
8	Sekolah memiliki standar pelayanan yang jelas					
9	Tenaga administrasi sekolah mampu dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan					
10	Tenaga administrasi sekolah ahli dalam					

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

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

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

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



	menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan					
1	Sekolah merespon setiap siswa yang ingin mendapatkan pelayanan					
2	Tenaga administrasi sekolah melakukan pelayanan dengan cepat					
3	Tenaga administrasi sekolah melakukan pelayanan dengan tepat					
4	Tenaga administrasi sekolah melakukan pelayanan dengan cermat					
15	Tenaga administrasi sekolah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat					
16	Semua keluhan siswa direspon oleh tenaga administrasi sekolah					
17	Tenaga administrasi sekolah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan					
18	Tenaga administrasi sekolah memberikan jaminan biaya dalam pelayanan					
19	Tenaga administrasi sekolah memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan					
20	Tenaga administrasi sekolah memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan					
21	Sekolah mendahulukan kepentingan siswa					
22	Tenaga administrasi sekolah melayani dengan sikap ramah					
23	Tenaga administrasi sekolah melayani dengan sikap sopan santun					
24	Tenaga administrasi sekolah melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)					
25	Tenaga administrasi sekolah melayani dan menghargai setiap siswa					

Lampiran
 Sarif Kasim Riau

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



Tabulasi Data Variabel X (Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah)

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	82
2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	91
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	85
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
5	2	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	87
6	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	98
7	5	5	5	5	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	96
8	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	86
9	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	100
10	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	102
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	94
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	84
13	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	5	3	4	4	98
14	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	112
15	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	91
16	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	97
17	3	4	4	4	2	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	88
18	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	2	4	2	4	4	83
19	4	4	2	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	91
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	101
22	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	84
23	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	88
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	97
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	115
26	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	86
27	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	115
29	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	96
30	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	111
31	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	76
32	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
33	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	2	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	92
34	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	93
35	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	96
36	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	104
37	3	2	1	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	85
38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	100
39	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	5	4	5	84
40	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	103
41	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	117
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	95
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	94
44	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	107
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	98
46	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
47	3	3	4	3	5	4	2	5	4	4	3	3	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	5	4	3	95
48	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	87
49	3	2	1	4	4	1	3	4	2	3	3	2	5	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	76
50	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	100
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
54	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	104
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	99
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
57	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	107
58	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
59	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	102
60	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	105
61	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	117
62	4	3	5	3	3	4	1	3	5	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	5	3	2	4	4	91
63	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	78
64	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	97
65	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	93
66	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	97
67	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	90

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

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

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Lampiran3

Tabulasi Data Variabel Y (Kualitas Layanan Sekolah)

	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	TOTAL
1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1	2	2	2	3	4	4	4	4	82
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	92
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	3	81
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	96
5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	86
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	2	4	97
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	102
8	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	90
9	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	107
10	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	110
11	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	83
12	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	85
13	5	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	102
14	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
15	2	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	91
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	88
18	4	2	2	2	4	5	5	4	2	5	4	5	3	5	5	1	5	5	4	5	4	5	2	94
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
20	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	108
21	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	90
22	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	98
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	91
24	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	114
25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	82
26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	106
27	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	114
28	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	93
29	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	106
30	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	80
31	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	110
32	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	105
33	5	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	2	4	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	99
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	97
35	3	4	5	4	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	1	4	3	4	4	87
36	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	99
37	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	93
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	90
39	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	85
40	5	3	3	5	5	3	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	3	2	3	4	4	5	4	97
41	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	118
42	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	87
43	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	3	3	3	73
44	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	102
45	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	94
46	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	80
47	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	104
48	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	88
49	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	2	1	5	4	81
50	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	82
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	98
54	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	105
55	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	112
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
57	4	3	3	3	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	1	3	1	3	5	4	5	5	90
58	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
59	5	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	3	3	5	2	4	4	3	4	4	3	4	3	96
60	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	101
61	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122
62	5	5	4	3	5	3	4	4	2	4	4	2	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	2	86
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	93
64	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	106
65	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	96
66	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	92
67	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	70

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

**PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA
ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KUALITAS
LAYANAN SEKOLAH DI SEKOLAH MENENGAH ATAS
NEGERI 12 PEKANBARU**

SINOPSIS

*Manajemen
8/1/2024
Sidiqul Kariq*



UIN SUSKA RIAU

STEFHANI


NIM. 12110320563

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1445 H/2024 M**



1. H₂
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN DISPOSISI

INDEKS BERKAS	
KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : Rabu / 31 Januari 2024	
Nama : STEPHANI	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI a. b. c.
Pekanbaru 31/1/24 Kajur MPI  Dr. Tebi Andriani, M.Pd NIP.197004041996032001	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan I
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	




UIN
SUSKA
RIAU



Lampiran 6

1. H₂
 - a. Feingunpaan riarya unruk keperguruan periuurukan, perennan, peruisaan karya mitali, periyusunan laporan, peruisaan riurk atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/2123/2024 Pekanbaru,02 Februari 2024

Sifat : Biasa
 Lamp. : -
 Hal : *Pembimbing Skripsi*

Kepada
 Yth. Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd

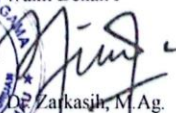
Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
 Pekanbaru

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : STEFHANI
 NIM : 12110320563
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah di SMAN 12 Pekanbaru
 Waktu : 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

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

Wassalam
 an. Dekan
 Wakil Dekan I

 Dr. Zarkasih, M. Ag.
 NIP. 197210171997031004



Tembusan :
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau





1. **Harus**
 - a. Penguatiran hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penguatiran 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.



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 : Un.04/F.II.3/PP.00.9/3787/2024
 Sifat : Biasa
 Lamp. : -
 Hal : **Mohon Izin Melakukan PraRiset**

Pekanbaru, 05 Februari 2024

Kepada
 Yth. Kepala Sekolah
 SMAN 12 Pekanbaru
 di
 Tempat

Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh

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

Nama : Stefhani
 NIM : 12110320563
 Semester/Tahun : VI (Enam)/ 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

1. H₂

- a. Pengumpulan karya untuk keperluan penulisan, penemuan, penyusunan laporan, penulisan atau kegiatan studi masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

Selhubung dengan surat permohonan perihal izin melakukan prariset tertanggal 12 Februari 2024, dengan ini Kepala Sekolah SMA Negeri 12 Pekanbaru memberikan izin kepada mahasiswa atas nama Stefhani NIM 12110320563 dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah di SMAN 12 Pekanbaru”**. Telah disetujui melakukan prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di SMA Negeri 12 Pekanbaru. Demikian surat ini disampaikan agar dapat digunakan seperlunya.

Mengetahui,

Kepala Sekolah
SMA Negeri 12 Pekanbaru



Suprpto, M.Pd
NIP. 197108231998021001



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. (0781) 7077307 Fax. (0781) 21129

BLANGKO TELAH MENGIKUTI DAN MEMBERIKAN TANGGAPAN PADA
UJIAN PROPOSAL PENELITIAN MAHASISWA
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SUSKA RIAU

NAMA : STEFHANI
 NIM : 12110320563
 JURUSAN : Manajemen Pendidikan Islam

No	HARI/TGL.UJIAN	KETERANGAN*	PROPOSAL YANG DITANGGAPI ATAS NAMA	TANDA TANGAN PENGUJI I	TANDA TANGAN PENGUJI II
1	Senin / 26 Feb 2024	Mengikuti	Rasidah Nur		
2	Senin / 26 Feb 2024	Mengikuti	Henda Munwar Daropang		
3	Senin / 26 Feb 2024	Mengikuti	R. Khairil Anshar.L		
4	Senin / 26 Feb 2024	Mengikuti	Ratni Moprita		
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Kolom keterangan berisikan
 *Menanggapi jika memberikan tanggapan proposal peserta 5x

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



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

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
 PROPOSAL MAHASISWA**

- 1. Jenis yang dibimbing : Proposal
 - a. Seminar usul Penelitian :
 - b. Penulisan Laporan Penelitian :
- 2. Nama Pembimbing : Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd
 - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 197503192007102001
- 3. Nama Mahasiswa : STEPHANI
- 4. Nomor Induk Mahasiswa : 12110320563
- 5. Kegiatan : Bimbingan Proposal

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	05 Feb 2024	Gejala-gejala, populasi, sampel		
2.	19 Feb 2024	Rumusan Masalah		
3.	27 Feb 2024	Teknik Analisis Data		
4.	20 Maret 24	ACC Proposal		

Pekanbaru, 20 - 3 20 24
 Pembimbing,

Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd.
 NIP. 1975 03 19 2007 102001

d. Pengujiannya hanya untuk keperluan penulisan, penelitian, penyusunan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan karya atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengujiannya 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DI
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU**

PROPOSAL

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UIN SUSKA RIAU

STEFHANI
NIM. 12110320563

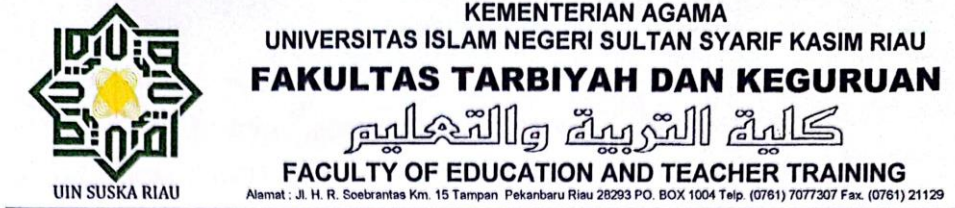
Acc untuk seminar
Proposal
20/10/2024
103

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1445 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.



PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : STEFHANI
 Nomor Induk Mahasiswa : 12110320563
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa/07 Mei 2024
 Judul Proposal Ujian : Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah di SMAN 12 Pekanbaru
 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. H. Mudasir, M.Pd	PENGUJI I		
2.	Irawati, M.Pd	PENGUJI II		

Mengetahui
 a.n. Dekan
 Wakil Dekan I



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

Pekanbaru, 16 Mei 2024
 Peserta Ujian Proposal

STEFHANI
 NIM. 12110320563



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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

**PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DI
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU**

Ace pengisi
16 Mei 2024
PROPOSAL

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Handwritten signatures and dates:
Ace pengisi
16 Mei 2024
16 Mei 2024



UIN SUSKA RIAU

STEFHANI
NIM. 12110320563

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1445 H/2024 M**



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

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-21349/Un.04/F.II/PP.00.9/09/2024
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Pekanbaru, 18 September 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 : Stefhani
NIM : 12110320563
Semester/Tahun : VII (Tujuh) / 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 : Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah Di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru
Lokasi Penelitian : SMAN 12 Pekanbaru
Waktu Penelitian : 3 Bulan (18 September 2024 s.d 18 Desember 2024)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



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

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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-RISSET/69064
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET
 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-21349/Un.04/F.II/PP.00.9/09/2024 Tanggal 18 September 2024, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

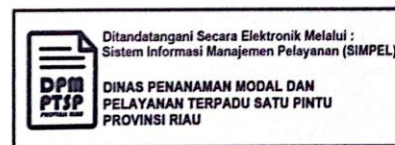
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | STEFHANI |
| 2. NIM / KTP | : | 12110320563 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU |

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 : 27 September 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

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN

JL. CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. (0761) 22552 / 21553
PEKANBARU

Pekanbaru, 04 OCT 2024

Nomor : 400.3.11.2/Disdik/1.3/2024/ 15198
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Izin Riset / Penelitian

Yth. Kepala SMAN 12 Pekanbaru

di-
Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/69064 Tanggal 27 September 2024 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : STEFHANI
NIM/KTP : 12110320563
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang : S1
Alamat : PEKANBARU
Judul Penelitian : PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU
Lokasi Penelitian : SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan yang bersangkutan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.
2. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
3. Adapun Surat Izin Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

Pt.KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI RIAU

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

Tembusan:
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru



1. H
a. Fenguupari riarya unruk keperguruan pernuikan, pernuian, pernuian riarya unruk, pernyusunan laporan, pernuian kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Penguipian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Acc Angket

Stefhani 25/06/2024

**PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DI
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU**

ANGKET

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



STEFHANI
NIM. 12110320563

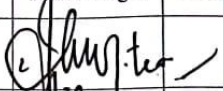
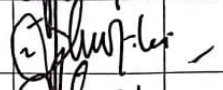
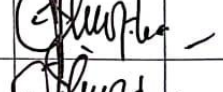
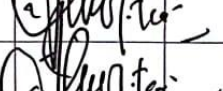
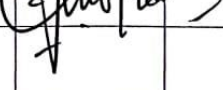
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1445 H/2024 M**



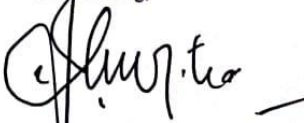
KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعاليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
 Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax. (0781) 21129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
 PROPOSAL MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing : SKRIPSI
 - a. Seminar usul Penelitian :
 - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Dr. Tuti Andriani, S.Ag, M.Pd
 - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) : 19750314 200710 2 001
3. Nama Mahasiswa : STEFHANI
4. Nomor Induk Mahasiswa : 12110320563
5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	Selasa/ 25 Juni 2024	ACC Angket		✓
2.	Selasa/ 12 Nov 2024	Bimbingan Bab 4		✓
3.	Jumat/ 29 Nov 2024	Bimbingan Bab 4 & 5		✓
4.	Rabu/ 04 Des 2024	Bimbingan Abstrak		✓
5.	Rabu/ 11 Des 2024	ACC Skripsi		✓

Pekanbaru, 11-122024
 Pembimbing,


Dr. Tuti Andriani, S.Ag, M.Pd
 NIP 19750314 200710 2 001

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



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 12 PEKANBARU
SEKOLAH RUJUKAN NASIONAL**

Alamat : Jl. Garuda Sakti Km. 3 Kel. Binawidya Kec. Binawidya. Kode Pos : 28293
 Email : smanduabelas.pekanbaru@gmail.com Telp : (0761) 7875113
 NSS : 301096008042 NIS : 300420 NPSN : 10404011
 Akreditasi : A

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 070 / SMAN.12 / XI / 2024 / 2168

Berdasarkan Surat Dinas Pendidikan Provinsi Riau Nomor : 400.3.11.2/Disdik/1.3/2024/15108 Tanggal 04 Oktober 2024 Tentang Izin Riset / Penelitian. Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala SMA Negeri 12 Pekanbaru, dengan ini menerangkan :

Nama : STEFHANI
 NIM : 12110320563
 Program Studi : S1 / Manajemen Pendidikan Islam
 Mahasiswa : UIN SUSKA RIAU

Benar telah melaksanakan riset / penelitian di SMA Negeri 12 Pekanbaru, yang dilaksanakan pada tanggal 25 September s.d 28 Oktober 2024, data atau hasil dari penelitian tersebut akan dipergunakan untuk bahan pembuatan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU.”

Demikianlah surat keterangan ini kami berikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 07 November 2024
 Kepala Sekolah,

 SIDRATTO, M.Pd
 NIP. 19710823 199802 1 001



- a. Penguasaan bahasa untuk keperluan penulisan, penemuan, penyusunan laporan, penulisan atau ujian suatu masalah.
 - b. Penguasaan 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.

**PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DI
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 12 PEKANBARU**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UIN SUSKA RIAU

STEFHANI
NIM. 12110320563

Acc untuk Munjazah
Stefhani - 12 - 2024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN
SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1445 H/2024 M**



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

1.

Ha

1.

a.

b.

c.

d.

e.

f.

g.

h.

i.

j.

k.

l.

m.

n.

o.

p.

q.

r.

s.

t.

u.

v.

w.

x.

y.

z.

seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

y of Sultan Syarif Kasim Riau





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

**VISI, MISI DAN TUJUAN
SMA NEGERI 12 PEKANBARU**

VISI :

Terwujudnya SMA Negeri 12 Pekanbaru yang unggul di bidang iptek berwawasan lingkungan dan berbudaya Melayu menuju masyarakat madani.

MISI :

1. Menumbuhkan semangat ketaqwaan dan keimanan bagi seluruh warga sekolah.
2. Mengembangkan semangat keunggulan, ketauladanan, penguasaan ilmu dan teknologi serta terus meningkatkan profesionalisme.
3. Meningkatkan kualitas pendidikan dengan meningkatkan pencapaian delapan standar Nasional Pendidikan
4. Mengembangkan suasana kehidupan yang berwawasan lingkungan dan berbudaya Melayu bagi semua warga sekolah.

TUJUAN :

1. Menghasilkan generasi yang berwawasan lmtaq dan iptek serta berfikir ke depan
2. Menghasilkan generasi bermoral yang disiplin, jujur, bersih, berdedikasi serta bertanggung jawab
3. Mencapai pemenuhan delapan Standar Nasional Pendidikan
4. Meningkatkan dan menumbuhkembangkan bakat dan prestasi siswa dibidang akademis maupun non akademis
5. Mewujudkan dan mempersiapkan generasi berwawasan lingkungan dan kebangsaan
6. Menghasilkan generasi yang peduli dan peka terhadap lingkungan, sosial, dan berbudaya Melayu.

**12 BUDAYA MALU
SMA NEGERI 12 PEKANBARU**

1. Malu Tidak Shalat
2. Malu Masuk Terlambat
3. Malu Tidak Mengucapkan Salam
4. Malu Tidak Berpakaian Seragam
5. Malu Karena Melanggar Peraturan
6. Malu Karena Bekerja tidak berprestasi
7. Malu berkata kasar, kotor, dan tidak sopan
8. Malu membuang sampah sembarangan
9. Malu karena tugas tidak terlaksana
10. Malu merokok di lingkungan sekolah
11. Malu bertengkar atau berkelahi
12. Malu makan sambil berjalan



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



BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama Stefhani. Lahir di Batusangkar, Sumatera Barat, pada tanggal 28 Juni 2002. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan Salman dan Syulwa Meyda. Stefhani memiliki seorang kakak bernama Tiara Monisa, S.Pd, serta seorang adik bernama Giano Agusti. Penulis beralamatkan di Nagari Salimpaung, Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat.

Pendidikan formal penulis dimulai di SDN 33 Salimpaung (2009–2015), dilanjutkan di MTsN 3 Tanah Datar (2015–2018), dan MAN 2 Tanah Datar (2018–2021). Setelah menyelesaikan pendidikan menengah, penulis melanjutkan studinya di UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (2021–2025).

Dalam menyelesaikan studi, penulis menyusun skripsi yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru". Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Penulis memiliki motto hidup "Lebih baik mencoba daripada tidak sama sekali", yang menjadi landasan dalam setiap langkah dan usahanya.