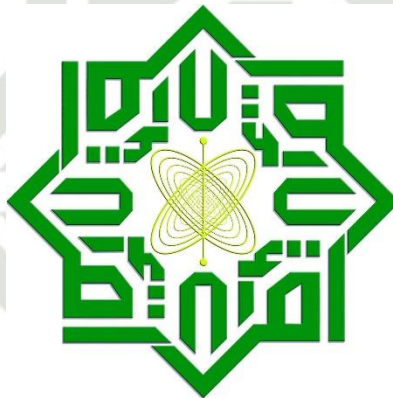


**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA
(EXCELLENT SERVICE) DI SEKOLAH MENENGAH
ATAS NEGERI 1 RUMBIO JAYA**

Skripsi

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



Disusun Oleh:

KHOFIFATUZ ZAHRO
NIM.12010324478

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU
1446 H / 2025 M

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh peneliti dengan judul *Implementasi Manajemen Pelayanan Prima (Excellent Service) Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rambio Jaya*, yang disusun oleh Khofifatuz Zahro, NIM. 12010324478 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 20 Rajab 1446 H

20 Januari 2025

Menyetujui,

Ketua jurusan
Manajemen Pendidikan Islam

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

Pembimbing

Dr. Edi Iskandar, S.Ag., M.Pd.
NIP.197711292002121004

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. Penulisan tidak merugikan kepentingan 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 yang ditulis oleh peneliti dengan judul *Implementasi Manajemen Pelayanan Prima (Excellent Service) Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya*, yang disusun oleh Khofifatuz Zahro, NIM. 12010324478 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 20 Rajab 1446 H

20 Januari 2025

**Mengesahkan,
Sidang Munaqasyah**

Penguji I

Nunu Mahnun, M.Pd., PhD
NIP. 197604082001121002

Penguji II

Rini Setyaningsih, M.Pd
NIP. 199103102018012002

Penguji III

Dr. Yundri Akhyar, M.Pd
NIP. 198008122009011015

Penguji IV

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

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M.Ag.

NIP. 196505211994021001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

SURAT

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khofifatuz Zahro
 NIM : 12010324478
 Tempat/Tgl. Lahir : Sungai Putih, 22 Desember 2001
 Fakultas : Tarbiyah Dan Keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Pelayanan Prima
 (Excellent Service) di Sekolah Menengah Atas
 Negeri SMAN 1 Rumbio Jaya

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

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

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

Pekanbaru, 19 Desember 2024

Yang membuat pernyataan



Khofifatuz Zahro

NIM. 12010324478



PENGHARGAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil 'alamin, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Yang telah memberikan pertolongan, rahmat, hidayah dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam tidak lupa penulis kirimkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, serta segenap keluarga, sahabat yang telah memperjuangkannya Islam.

Tiada kata yang paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah menentukan segala sesuatu berada di tangan-Nya, sehingga tidak ada setetes embun dan segelintir jiwa manusia yang lepas dari ketentuan dan ketetapan. Alhamdulillah atas Hidayah Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul, "**Implementasi Manajemen Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya**". Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam, konsentrasi Administrasi Pendidikan, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan motivasi, bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang selalu mendoakan agar segala urusan penulis dipermudah, yaitu Ibunda Ida Fitriyah dan Ayahanda Sumarno. Terima kasih atas cinta, kasih sayang, pengorbanan, serta kesabaran yang tak pernah henti kalian berikan selama ini. Dukungan kalian, baik secara langsung maupun tidak langsung, telah menjadi sumber kekuatan, inspirasi, dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Doa-doa tulus yang kalian panjatkan setiap hari telah membuka jalan dan mempermudah setiap langkah penulis. Tanpa bimbingan, perhatian, dan mengorbankan kalian, penulis tidak akan bisa mencapai titik ini. Penulis sangat bersyukur dan bangga memiliki orang tua seperti kalian, yang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

selalu berada di samping, memberikan dorongan, dan kepercayaan penuh. Selain itu beberapa pihak lainnya yang turut berperan, memberi dukungan, bimbingan, motivasi, dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu:

1. Prof. Dr. Hairunnas, M. Ag. Sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag sebagai wakil Rektor I, Dr.H. Mas'ud Zein, M.Pd sebagai wakil rektor II, dan Prof Edi Erwan, S. Pt., M. Sc., Ph.D sebagai wakil rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menempuh Pendidikan tinggi disini serta membantu penulis dalam menyelesaikan studi di kampus ini.
2. Dr. Kadar, M. Ag, sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Zakarsih, M. Ag, sebagai wakil Dekan 1, Dr. Zubaidah Amir MZ, M. Pd, sebagai wakil dekan II, Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., sebagai wakil dekan III, beserta seluruh staff dan pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Hj Yuliharti, M.Ag sebagai Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Sultan Syarif Kasim Riau dan Dr. Mudasir, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Edi Iskandar, S.Ag., M.Pd., sebagai Dosen Pembimbing skripsi sekaligus sebagai Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan banyak bimbingan, saran, arahan dan motivasi yang mendukung penulis sejak awal hingga mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya selama belajar di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, serta civitas akademika yang telah membantu, mendidik, dan membimbing penulis dari semester satu hingga penulis berhasil menyelesaikan pendidikan pada program studi Manajemen Pendidikan Islam. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
6. Dra. Ritawati Tanjung., sebagai kepala sekolah SMAN 1 Rumbio Jaya, Galih Joko Priswanto, S.Kom, sebagai Kepala Tata Usaha, dan seluruh Keluarga besar SMAN 1 Rumbio Jaya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
 7. Hijriyatul Faizah, Muhammad Reza Ferdiansyah, dan Wafiq Raisatunnisa, saudara kandung yang selalu mendoakan dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala perhatian, motivasi, serta kasih sayang yang tanpa henti yang kalian berikan. Dukungan kalian, baik dalam bentuk doa, semangat, maupun kehadiran, telah menjadi kekuatan tersendiri bagi penulis.
 8. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ahmad Moraldi Rusevi atas perhatian dan bantuannya yang senantiasa mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu, serta membantu mengatasi berbagai kendala yang muncul selama proses penulisan.
 9. Terima kasih penulis sampaikan kepada Kholifatul Muawwanah Zahro, teman sejak kecil yang selalu memberi dukungan, sahabat-sahabat asrama, serta teman-teman kos yang selalu menemani di kala suka maupun duka. Setiap bantuan, dukungan, kebersamaan, serta canda tawa yang telah diberikan sungguh-sungguh berarti bagi penulis.
 10. Penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman angkatan 20, khususnya Konsentrasi Administrasi Pendidikan Kelas G, yang telah mendampingi penulis dalam proses belajar dan membangun kekeluargaan selama perkuliahan
 11. Semua pihak yang telah membantu demi lancarnya penulisan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
 12. *Last but not least*, terima kasih kepada diri sendiri yang telah bertahan, berjuang, dan menikmati setiap proses panjang penyusunan skripsi ini. Dengan kerja keras, mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran, baik siang maupun malam, penulis berharap skripsi ini menjadi langkah awal menuju pencapaian yang lebih besar di masa depan. Semoga perjalanan ini menjadi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sumber inspirasi untuk terus berkarya, belajar, dan berkembang, serta menjadi pengingat bahwa setiap tantangan yang dihadapi selalu membawa pelajaran berharga. Teruslah melangkah dengan semangat, keyakinan, dan tekad yang kuat. Terima kasih untuk tidak menyerah di saat sulit, untuk terus bangkit saat merasa lelah, dan untuk percaya bahwa semua usaha ini akan membuahkan hasil yang indah di masa depan.

Semoga amal baik semua pihak yang telah membantu lancarnya penulisan skripsi ini mendapat balasan yang seimbang dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya.

Pekanbaru, 20 Januari 2025
Penulis,

Khofifatuz Zahro
NIM. 12010324478

UIN SUSKA RIAU



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamin, sujud serta syukur kepada Allah SWT. Terimakasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, dengan segala keendahan hati dan kesucian iman yang telah menjadi panutan bagi penulis dan seluruh umat muslim.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada diri sendiri yang telah berjuang dan berusaha dengan gigih. Terima kasih atas kerja keras dan dedikasi yang diberikan. Semoga semangat ini terus membara, mendorong penulis untuk berdoa, berusaha, dan tidak pernah menyerah dalam meraih cita-cita di masa depan.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Sumarno dan Ibu Ida Fitriyah. Untuk Ibu, sosok yang luar biasa dan sumber inspirasi penulis. Terima kasih atas doa yang tiada henti dan perjuangan tanpa lelah demi kehidupan penulis. Meskipun Ibu tidak sempat menempuh pendidikan tinggi, Ibu berhasil mendidik dan mendukung penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini. Untuk Bapak tercinta, yang selalu mendoakan kebaikan bagi anak-anaknya, terima kasih atas kasih sayang, cinta, dukungan, dan motivasi yang Bapak berikan. Semua ini merupakan sumber inspirasi yang tak ternilai bagi penulis.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kepercayaan dalam melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi.

Khofifatuz Zahro

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

"Dan ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenang."
(Surah Ar-Ra'd: 28)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri.”
(Hindia - Baskara Putra)

Masa depan adalah milik mereka yang percaya dengan impiannya dan jangan
biarkan impianmu dijajah oleh pendapat orang lain.



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

Khofifatuz Zahro (2024) : Implementasi Manajemen Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) implementasi manajemen pelayanan prima (*Excellent Service*) di SMAN 1 Rumbio Jaya dan 2) faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan subjek utama Kepala Sekolah dan objek penelitiannya adalah manajemen pelayanan prima. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan prima di SMAN 1 Rumbio Jaya berjalan optimal, dengan komitmen tinggi dari sekolah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada siswa, alumni, orang tua, tamu, dan masyarakat tanpa diskriminasi. Kepemimpinan Kepala Sekolah yang aktif dalam memantau kinerja guru serta memberikan solusi terhadap masalah yang muncul menjadi faktor utama keberhasilan ini. Sekolah tidak hanya memenuhi kebutuhan akademik tetapi juga menciptakan lingkungan inklusif yang responsif terhadap semua pemangku kepentingan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan ini antara lain komunikasi yang baik antara guru dan staf, serta dukungan sarana prasarana yang memadai. Namun, beberapa hambatan masih ditemukan, seperti belum adanya template surat-menyurat yang tetap dan ketidaksinkronan data siswa, yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan dan menurunkan efektivitas kerja di bagian tata usaha.

Kata kunci : *Manajemen, pelayanan prima, manajemen 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Khofifatuz Zahro (2024) : The Implementation of Excellent Service Management (Excellent Service) at State Senior High School 1 Rumbio Jaya

This research aimed at finding out 1) the implementation of excellent service management (Excellent Service) at State Senior High School 1 Rumbio Jaya, and 2) the factors influencing the service. Qualitative approach was used in this research. The main subject was the headmaster, and the object of this research was excellent service management. Data were collected through observation, interview, and documentation. The research findings indicated that excellent service management at State Senior High School 1 Rumbio Jaya was running optimally with a high commitment from the school to provide the best service to students, graduates, parents, guests, and the community without discrimination. The headmaster active leadership in monitoring teacher performance and providing solutions to emerging problems was the main factor in this success. The school did not only meet academic needs but also created an inclusive environment that was responsive to all stakeholders. The factors influencing this success included good communication between teachers and staff, as well as adequate infrastructure support. However, several obstacles were still found, such as the absence of a fixed correspondence template and the lack of synchronization of student data resulting in delays in service and reducing work effectiveness in the administration department.

Keywords: Management, Excellent Service, Excellent Service Management

ملخ ص

خفيفة الزهرة، (2024): تنفيذ إدارة الخدمة الممتازة في المدرسة الثانوية الحكومية

1 روميو جايا

يهدف هذا البحث إلى معرفة 1) تنفيذ إدارة الخدمة الممتازة في المدرسة الثانوية الحكومية 1 روميو جايا، 2) العوامل التي تؤثر على هذه الخدمة. يستخدم هذا البحث منهجًا نوعيًا حيث يكون الفرد الرئيسي هو المدير، وموضوع البحث هو إدارة الخدمة الممتازة. تم جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلة والتوثيق. تظهر نتائج البحث أن إدارة الخدمة الممتازة في المدرسة الثانوية الحكومية 1 روميو جايا تعمل على النحو الأمثل، مع التزام عالٍ من المدرسة بتقديم أفضل خدمة للطلاب والخريجين وأولياء الأمور والضيوف والمجتمع دون تمييز. إن قيادة مدير المدرسة التي تنشط في مراقبة أداء المعلمين وتقديم الحلول للمشاكل التي تنشأ هي العامل الرئيسي في هذا النجاح. لا تلي المدرسة الاحتياجات الأكاديمية فحسب، بل تخلق أيضًا بيئة شاملة تستجيب لجميع أصحاب المصلحة. وتشمل العوامل التي تؤثر على هذا النجاح التواصل الجيد بين المعلمين والموظفين، فضلًا عن دعم البنية التحتية الكافية. ومع ذلك، لا تزال هناك عدة عوائق، مثل عدم وجود قالب مراسلات ثابت وبيانات طلابية غير متزامنة، مما أدى إلى تأخير الخدمة وانخفاض فعالية العمل في القسم الإداري.

الكلمات الأساسية: الإدارة، الخدمة الممتازة، إدارة الخدمة الممتازة

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



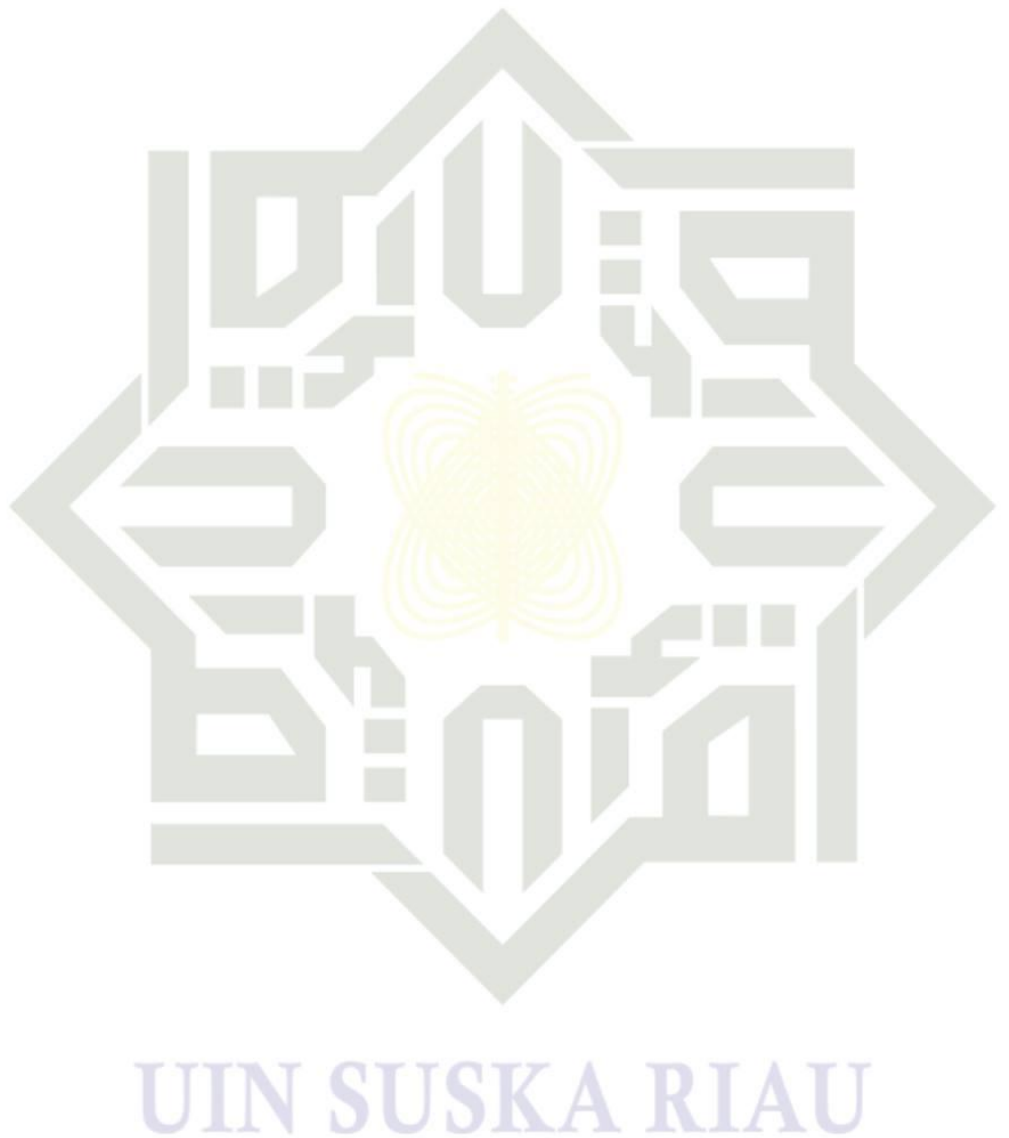
DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN.....	ii
PENGHARGAAN.....	ii
PERSEMBAHAN	viiviii
MOTTO	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Memilih Judul	8
C. Penegasan Istilah.....	8
D. Permasalahan	9
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KERANGKA TEORETIS	12
A. Definisi Manajemen.....	12
B. Definisi Pelayanan Prima.....	14
C. Manajemen Pelayanan Prima.....	16
D. Faktor Faktor Pelayanan Prima	18
E. Prinsip Prinsip Pelayanan Prima	22
F. Manfaat Pelayanan Prima	27
G. Penelitian Relevan	28
H. Proposisi	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	33
D. Informan Penelitian	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Analisis Data.....	36
G. Triangulasi Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	40
B. Hasil Penelitian	48
C. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63

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

DAFTAR TABEL

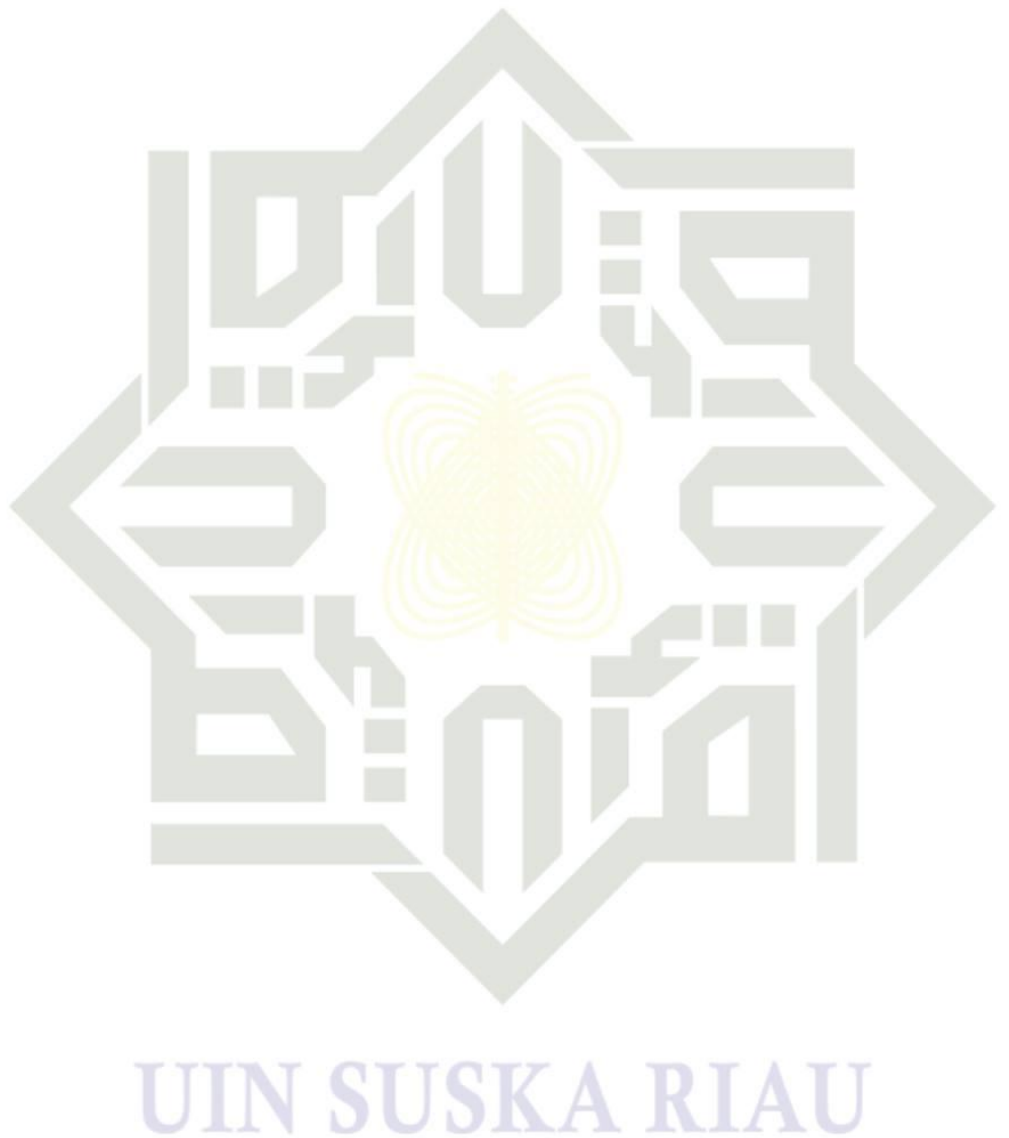
Tabel IV.1	Pimpinan SMA Negeri 1 Rumbio Jaya.....	45
Tabel IV.2	Data Pegawai SMA Negeri 1 Rumbio Jaya.....	45
Tabel IV.3	Sarana Prasarana SMA Negeri 1 Rumbio Jaya.....	47



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi SMPN 42 Pekanbaru	44
---	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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	Kisi-Kisi Pedoman wawancara
Lampiran 2	Transkrip Wawancara Kepala Sekolah
Lampiran 3	Transkrip Wawancara Kepala Tata Usaha
Lampiran 4	Pedoman Observasi
Lampiran 5	Hasil Observasi
Lampiran 6	Lembar Disposisi
Lampiran 7	Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran 8	Cover Acc Proposal
Lampiran 9	Blangko Pengesahan Perbaikan Proposal
Lampiran 10	Surat Izin Riset
Lampiran 11	Surat Izin Riset dari Kasbangpol Lampiran
Lampiran 12	Surat Izin Riset dari Dinas Pendidikan
Lampiran 13	Dokumentasi

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.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan adalah kebutuhan penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia demi mencapai kehidupan yang maju dan sejahtera.

Dengan demikian, pendidikan menjadi wadah untuk membangun kemandirian manusia secara utuh dalam berbagai ranah kehidupannya: intelektualitas, emosionalitas, spiritualitas, dan sosialitas.¹ Sebagaimana tercantum dalam UU No. 20 tahun 2003 pasal 1 ayat 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional di jelaskan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran. Hal ini dilakukan peserta didik secara aktif untuk mengembangkan potensi diri mereka agar memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang dimiliki dirinya, masyarakat dan juga negara.² Oleh karena itu pendidikan merupakan salah satu upaya dalam menghasilkan dan juga meningkatkan anak bangsa yang bermutu.

Menurut Tilaar dalam Mulyasa, pendidikan nasional dewasa ini dihadapkan pada empat krisis pokok, yakni yang berkaitan dengan mutu, relevansi atau efisiensi eksternal, elitisme, dan manajemen. Lebih lanjut dikemukakan bahwa sedikitnya ada enam masalah pokok yang terkait dengan sistem pendidikan nasional:

¹ Bartolomeus Samho, *Visi Pendidikan Ki Hajar Dewantar Tantangan dan Relevansi* (Yogyakarta: Kanisius, 2013), hlm. 92.

² Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, LN. No. 165, TL. No. 5601 (Jakarta: Sekretariat Negara, 2013), Pasal 1 Ayat 1.

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

1. Menurunnya akhlak dan moral peserta didik
2. Pemerataan kesempatan belajar
3. Masih rendahnya efisiensi internal sistem Pendidikan
4. Status kelembagaan
5. Manajemen pendidikan yang tidak sejalan dengan pembangunan nasional
6. sumber daya yang tergolong minim dan belum profesional.³

Manajemen merupakan hal penting dalam proses pengelolaan di lembaga pendidikan. Manajemen menurut Storer adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan berbagai sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan. Pengelolaan yang dilakukan dengan melibatkan sumber daya manusia ataupun sarana dan prasarana menjadi titik tolak suatu lembaga pendidikan dikatakan berhasil dalam mencapai tujuannya.⁴

Salah satu hal yang cukup penting yang perlu untuk diperhatikan dalam mengelola lembaga pendidikan ialah dengan memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan sekolah. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh Sri Minarti dalam buku karangan Lukman dan Mukhtar, yang mengatakan bahwa salah satu indikator yang terlibat dalam sebuah lembaga atau instansi ialah kemampuan pelayanan (*serviceability*). Kemampuan pelayanan ini merupakan karakteristik sebuah lembaga yang

³ Mulyasa, *Implementasi Kurikulum Merdeka* (Jakarta: Bumi Aksara, 2023), hlm. 4.

⁴ Benty, Gunawan, *Manajemen Pendidikan Suatu Pengantar Praktik*, (Bandung: Afabeta 2017). hlm, 12.

berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.⁵

Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan (*satisfaction*) kepada orang tua murid sebagai pengguna jasa pendidikan untuk anak-anak mereka. Kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah sebagai organ sumber daya manusia yang paling berkepentingan dengan orang tua murid dalam penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pembelajaran bagi putraputrinnya. Semua organ sumber daya manusia tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang prima (*excellent service*) agar orang tua murid merasakan kepuasan atas pelayanan jasa pendidikan yang diberikan pihak sekolah.

Mutu suatu sekolah dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan menjadikan sekolah untuk terus berkembang dan memberikan kepuasan yang lebih dari yang diharapkan para pelanggan.⁶ Menurut James *Customer satisfaction with a service can be defined by comparing perceptions of service with expectations of service desired*. Kepuasan pelanggan pada layanan dapat didefinisikan dengan membandingkan persepsi layanan dengan harapan layanan yang diinginkan.⁷

⁵ Lukman Hakim, Mukhtar, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, (Jambi: Timur Laut Akasara, Desember 2018), hlm. 70

⁶ Laila Rizka Cahyawati Pelayanan Prima, *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, (Vol. 2, No 1, 2017), hlm. 67.

⁷ James, *Service Management, Operations, Strategy Information Technology* (New York: McGraw, 2014), hlm. 144.

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.

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.⁸ Jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang dikehendaki, maka peserta didik akan menggunakan lagi penyedia jasa tersebut, artinya bisa menjadi sarana penyebaran informasi yang positif dan akan memberi *feedback* berupa pengembangan minat masyarakat pada sekolah tersebut. Demikian pula, jika pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh peserta didik sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dikatakan prima, namun jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dikatakan buruk.⁹

Dari kepuasan peserta didik inilah sekolah bisa mengukur kinerja pelayanan yang selama ini diterapkannya, jika sekolah tersebut mempunyai kualitas layanan rendah maka tantangan sekolah adalah lebih memperbaiki lagi layanan-layanan di dalamnya, jika sekolah tersebut mempunyai kualitas layanan tinggi dan bisa dikatakan prima maka sekolah tersebut harus mempertahankannya dan lebih memperbaiki hingga peserta didik berkata sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah.¹⁰

⁸ Abdul Gofur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4*, no. 1 (2019): hlm. 37, <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>.

⁹ Syaiful Bahri, *Guru Dan Anak Didik Dalam Interaksi Edukatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 32

¹⁰ Abdul Gofur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4*, no. 1 (2019): hlm, 39. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



Pelayanan prima merupakan sebuah bentuk keseharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen/masyarakat. Hal ini kemudian mengakibatkan para perusahaan atau instansi memberikan servis yang memuaskan kepada para pelanggannya sehingga pelanggan tidak akan beralih ke yang lainnya. Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha yang melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.¹¹

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan tinggi. Pelayanan prima dapat dipahami sebagai melayani lebih dari yang diharapkan, dengan memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses, dan kepuasan pelanggan.

Dalam buku pelayanan prima untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau konsumen terdapat beberapa definisi yang diungkapkan oleh para pelaku bisnis dan perusahaan antara lain:

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Layanan prima adalah layanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
5. Layanan prima adalah menepatkan pelanggan sebagai mitra.

¹¹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo 2003), hlm. 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. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.¹²

Dalam memberikan pelayanan yang baik salah satu dari empat standar kompetensi yang harus di miliki seorang tenaga administrasi merupakan kompetensi sosial, yang di tuntut kepada tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan prima. Pelayanan dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan pelanggan mendapatkan pelayanan yang ramah tamah, cepat, tepat serta kemudahan dalam layanan administrasi sekolah.¹³

Dengan demikian, adanya partisipasi aktif manajemen dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus, pemahaman dalam proses ini harus dimiliki oleh setiap orang dan tanggung jawab yang spesifik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelayanan terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari tingkat layanan yang diterima maka pelanggan tidak puas. Sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterimanya maka pelanggan akan puas.¹⁴

Adapun yang menjadi salah satu faktor kurangnya kepuasan pelanggan

¹² Basu Swastha, *Manajemen Pemasaran: Strategi untuk Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2020), hlm. 87

¹³ Suryadi, *Manajemen Layanan Sekolah: Meningkatkan Kualitas Administrasi dan Pelayanan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), hlm. 56.

¹⁴ Yuniarti, *Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2022). hlm. 45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

alah, pelaksanaan manajemen pelayanan prima yang dilakukan belum maksimal. Seperti halnya membangun dan meningkatkan kompetensi dan budaya pelayanan prima di Tenaga Administrasi Sekolah (TAS), sesuai yang dikatakan Atep Adya Brata dalam karangan bukunya yang berjudul dasar-dasar pelayanan prima mengatakan ada satu hal yang patut di perhatikan oleh segenap pelaku bisnis dan karyawan perusahaan, yaitu keharusan membudayakan pelayanan prima secara internal adalah kunci sukses untuk mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal. Disebutkan sebagai keharusan karena bila pelayanan prima di lingkungan berhasil baik, maka akan dapat dijadikan sebagai tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima bagi lingkungan eksternal.¹⁵ Kemudian masih belum terpenuhinya sumber daya dan kelengkapan sarana dan prasarana dalam mendukung lancarnya pelaksanaan manajemen pelayanan prima.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan penulis di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Rumbio Jaya pada tanggal 08 Mei 2023 ditemukan beberapa informasi awal yang berkaitan dengan pelayanan prima di antaranya:

1. Penerapan pelayanan prima belum berjalan dengan baik.
2. Kelengkapan sarana prasarana dalam mendukung pelayanan prima belum terpenuhi.
3. Minimnya tenaga administrasi kependidikan yang mendukung pelayanan prima.

Berdasarkan beberapa gejala di atas peneliti tertarik untuk melakukan

¹⁵ Asep Mulyana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2021), hlm .67



penelitian dengan judul “**Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya**”.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan peneliti memilih judul di atas adalah sebagai berikut:

1. Belum ada yang meneliti tentang implementasi manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya.
2. Permasalahan yang dikaji dalam judul di atas sesuai dengan bidang ilmu di jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang berkaitan manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya.
3. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul di atas mampu untuk diteliti.

C. Penegasan Istilah

1. Manajemen Pelayanan Prima

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁶ Pelayanan prima dapat diterjemahkan istilah *service excellent* yang bermaksud secara harfiah memberikan pelayanan yang terbaik dan sangat baik. Menurut Norman dalam Novianty menyatakan suatu pola layanan terbaik dalam menejemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan

¹⁶ Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2003), hlm, 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.

di sebut dengan pelayanan prima.¹⁷

Manajemen pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan sebuah organisasi tercapai.¹⁸ Maka dari itu dalam proses manajemen pelayanan prima mencakup perencanaan, analisis kebutuhan dan penyusunan program pelayanan prima, pengorganisasian, berupa pembagian tugas dalam melaksanakan layanan prima, pergerakan, pengaturan pelaksanaan pelayanan prima, serta pengawasan meliputi pemantauan dan penilaian kinerja pelayanan prima di suatu instansi atau perusahaan.¹⁹

D. Permasalahan**1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan gejala-gejala di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

- a. Implementasi manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya
- b. Pemenuhan sumber daya manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya
- c. Kelengkapan sarana prasarana manajemen pelayanan prima di Sekolah

¹⁷ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), hlm. 18

¹⁸ Rubyah Hutomo, *Upaya Memenangkan Hati Pelanggan Melalui Manajemen Pelayanan Prima*, (Gemawisata, Vol. 10 N0.1, November,2012), hlm. 19-20

¹⁹ Wildan dan Bambang, *Manajemen dan Etika Perkantoran*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Oktober 2018), hlm. 240

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya.

2. Batasan Masalah

Terkait akan banyaknya permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, maka penulis memberikan batasan-batasan masalah. Hal ini bertujuan agar pembahasan dapat mengenai sasaran dan tidak mengambang dalam segi pemahaman. Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yakni hanya kepada implementasi pelayanan prima dalam pelayanan internal di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya.

3. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan langkah paling penting dalam penelitian ilmiah. Perumusan masalah yang berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas untuk mengatasi kejanggalan dalam pelaksanaan penelitian yakni:

- a. Bagaimana implementasi manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya?
- b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya?

E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah di kemukakan serta melalui serangkaian kerja dan prosedur analisis yang direncanakan, maka penelitian ini bertujuan untuk

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

mengetahui:

- a. Implementasi manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya
- b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya

2. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dalam berbagai aspek yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, yaitu untuk sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, mengembangkan wawasan keilmuan dan berfikir penulis serta mengembangkan dan berusaha mengaplikasikan teoriteori yang penulis peroleh di bangku kuliah.
- b. Sebagai informasi bagi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, khususnya bagi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam untuk menjadi masukan bagi mahasiswa yang penelitiannya terkait dengan penelitian ini dimasa yang akan datang.
- c. Bagi sekolah sebagai informasi tentang implementasi pelayanan prima untuk meningkatkan pelayanan agar seluruh warga sekolah puas dalam pelayanan yang diberikan, karena tidak selamanya sekolah mengetahui secara persis apa masalah yang ada di sekolah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

KERANGKA TEORETIS

A. Definisi Manajemen

Secara ilmiah manajemen dapat diartikan sebuah proses dalam menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya agar efektif, efisien dan produktif dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Sehingga secara sederhana manajemen dapat diartikan suatu usaha perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan mengkoordinir serta mengawasi suatu kegiatan dalam sebuah organisasi agar mencapai tujuan yang efektif dan efisien serta produktif.²⁰

Secara etimologi manajemen berarti ketatalaksanaan dan tata pimpinan, bisa juga manajemen berarti kepemimpinan suatu kelompok dalam mencapai suatu tujuan, sedangkan secara terminologis sebuah ilmu atau seni dalam memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber daya lainnya dalam mencapai suatu tujuan organisasi.²¹

Dalam jurnal penelitian Zainarti, menyatakan dalam islam manajemen di pandang sebagai perwujudan amal oleh yang harus bertitik tolak dari niat baik. Niat baik tersebut akan memunculkan motivasi aktivias untuk mencapai hasil yang bagus demi kesejahteraan bersama.²²

²⁰ Muwahid shulhan dan Shoim, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2013), hlm. 7

²¹ Muhammad toha, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Surabaya: Pustaka Raja, April 2016), hlm. 1

²² Zaniarti, *Manajemen Islami Perspektif Al-Qur'an*, *Jurnal Iqra*, (Vol. 8 No. 1, Mei 2014), hlm 49



Mengenai pentingnya suatu perencanaan, ada beberapa konsep yang tertuang dalam Al-Quran dan Hadist. Diantara ayat Al-Quran yang terkait dengan fungsi perencanaan adalah Surat Al Hasyr/59/ :18. Tafsir Jalalain memaknai Q.S. Al Hasyr: 18 yaitu Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah SWT, dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah dia perbuat untuk hari esok (Akhirat), yakni untuk hari kiamat, dan bertakwalah kepada Allah SWT! Sesungguhnya Allah SWT Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.²³

Adapun menurut beberapa ahli memberikan pernyataan seputar defenisi manajemen. Menurut Terry, menyatakan Manajemen ialah proses mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, seperti material, uang, metode dan pasar untuk mencapai tujuan organisasi.²⁴ Sedangkan Menurut Robbins, menyatakan bahwa manajemen adalah proses mengkoordinasi dan mengintegritaskan kegiatan kerja agar di selesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain.²⁵

Dari berbagai pendapat ahli tersebut, maka dapat di simpulkan bahwa manajemen memiliki arti sebagai proses suatu kegiatan yang melibatkan sejumlah orang untuk mencapai tujuan tertentu agar tercapai dengan efektif dan efisien. Dalam manajemen tergantung beberapa unsur:

²³ Imam Jalaluddin Muhammad bin Ahmad al-Mahalli, *Tafsir al-Jalalayn*, (Cairo: Maktabah Al-Haramain, 2015), hlm. 643.

²⁴ Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'I, *Dasar-dasar Manajemen*, (Medan: Perdana Publishing, Agustus 2016), hlm. 14

²⁵ Siti Farikhah dan Wahyudhiana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), hlm. 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Kegiatan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan kontrol.
- b. Sekelompok orang yang bekerjasama baik dalam organisasi dan di luar organisasi.
- c. Tujuan pencapaian sesuai sasaran yang di targetkan.
- d. Efektif dan efisien mempunyai maksud, bahwa efektif adalah kuantitas hasil yang di harapkan, sedangkan efisien adalah sesuatu yang di keluarkan dalam rangka pencapaian tujuan. Bisa berupa biaya, barang, waktu, sehingga semangkin sedikit biaya yang di keluarkan maka semangkin efisien.²⁶

B. Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan adalah serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien. Hal ini mencakup segala aktivitas yang dilakukan untuk membantu orang lain, baik dalam konteks bisnis maupun layanan publik. Pelayanan dapat dianggap sebagai inti dari setiap organisasi yang berfokus pada kepuasan pengguna.²⁷ Arti dari pelayanan itu sendiri adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁸

Secara istilah menurut Simanjuntak dikutip dari jurnal karangan Nurul Yaqien menyatakan pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang

²⁶ Yulianti, *Manajemen dan Organisasi: Teori dan Aplikasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm 45.

²⁷ Eka Septiani dan Ferry Siswadi, "Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 5, no. 5 (Mei 2020): 75-76.

²⁸ M. Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 211.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen.²⁹

Sedangkan Prima dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu sangat baik/utama. Prima memiliki arti kepuasan pelanggan yaitu dengan mengutamakan memberikan pelayanan dengan akses yang mudah dan cepat serta memahami apa kebutuhan pelanggan. Menurut Norman menyatakan suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan di sebut dengan pelayanan prima.³⁰

Menurut Maddy dalam Tanjung pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam meningkatkan harapan dan kebutuhan pelanggan.³¹ Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada instansi.³² Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Dalam konteks lembaga pendidikan bahwa pelayanan prima dapat dilakukan oleh humas lembaga pendidikan untuk memberikan layanan terhadap konsumen Pendidikan.³³

²⁹ Nurul Yaqien, *Urgensi Pelayanan Prima Salam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga*, (J-MPI Vol. 2, No.1 2017), hlm. 14-15.

³⁰ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan*, (Gorontalo: Ideas Publishing, Mei 2018), hlm. 17.

³¹ Tanjung et al, *Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus Di STIT Rakeyan Santang Karawang)*, hlm. 236

³² Yoga Bambang Irawan, "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis* 3, no. 2 (2021): 75-76.

³³ Bernadetha, *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan* (Bandung: Widina Bhakti Perdana, 2018), hlm. 12.

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau



C. Manajemen Pelayanan Prima

Manajemen pelayanan prima merupakan kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan organisasi tercapai.³⁴

Dalam pelayanan prima ada dua pelanggan yang harus terpenuhi kebutuhannya yaitu pelanggan internal dan eksternal, sebelum melakukan interaksi dengan pelanggan eksternal tentu saja harus mempersiapkan secara matang dalam memberikan pelayanan, seperti memiliki pedoman serta membangun budaya pelayanan prima, kemudian menganalisis kebutuhan dalam pelaksanaan prima dan sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan prima, serta sarana dan prasarana dalam mendukung. Pelaksanaan pelayanan prima bertujuan agar pelaksanaan pelayanan prima berjalan baik dan benar.

Jadi, karena puncak layanan akan dirasakan langsung oleh pelanggan pada saat mereka melakukan kontak langsung dengan penyedia layanan maka pembahasan pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan konsep akan lebih banyak di arahkan kepada tindakan pelayanan bagi pelanggan internal yang menunjang terlaksananya pemberian layanan kepada pelanggan eksternal dan tindakan pelayanan dari pegawai perusahaan kepada pelanggan eksternal, antara lain:³⁵

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

³⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020), hlm. 16.

³⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Alfabeta, 2023), hlm. 45.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Melakukan penelitian kebutuhan pegawai.

Kebutuhan para pegawai yang menunjang kelancaran kerja perlu di perhatikan sebaik-baiknya. Untuk mengetahui berbagai kebutuhan pegawai tersebut, baik yang berkaitan dengan berbagai fasilitas untuk pekerjaannya maupun fasilitas lain di luar kerjanya dapat dilakukan dengan melakukan penelitian secara langsung.

- b. Memberikan konsultasi kerja bagi pegawai.

Penyelesaian suatu pekerjaan bukan hanya tanggung jawab pegawai dan juga hanya tanggung jawab pimpinan. Penyelesaian pekerjaan merupakan tanggung jawab bersama. Pimpinan harus dapat memberikan motivasi yang dapat mendorong kreativitas dan gairah kerja para pegawai.

- c. Memberikan fasilitas yang dibutuhkan pegawai.

Fasilitas yang dibutuhkan oleh para pegawai diberikan sesuai prioritas berdasarkan daftar kebutuhan pegawai yang telah dibuat sesuai dengan hasil analisis.

2. Tindakan pelayanan bagi pelanggan eksterna.

- a. Melakukan penelitian kebutuhan pelanggan

Kebutuhan pelanggan eksternal perlu diperhatikan untuk memastikan produk dan layanan sesuai harapan mereka. Perusahaan dapat melakukan penelitian langsung melalui survei, wawancara, atau metode lainnya untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Memberikan konsultasi dan dukungan kepada pelanggan

Konsultasi dan dukungan yang baik adalah tanggung jawab bersama perusahaan. Tim layanan harus memberikan informasi tepat, solusi, dan motivasi untuk membantu pelanggan memahami produk, menyelesaikan masalah, dan meningkatkan pengalaman mereka.

- c. Memberikan fasilitas yang dibutuhkan pelanggan

Fasilitas yang dibutuhkan pelanggan harus disediakan sesuai prioritas dan kebutuhan yang dianalisis, termasuk akses mudah, layanan purna jual, dan dukungan teknis. Tujuannya untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

D. Faktor Faktor Pelayanan Prima

Faktor pendukung kualitas pelayanan adalah elemen-elemen yang berkontribusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.³⁶ Faktor-faktor ini mencakup kesadaran individu, aturan yang jelas, struktur organisasi yang baik, pendapatan yang memadai, kemampuan pegawai, serta sarana dan prasarana yang mendukung. Setiap faktor memiliki peranan yang berbeda, tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Dalam konteks pelayanan publik, keberadaan faktor-faktor ini sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan Masyarakat. Ada beberapa faktor yang dapat memperlancar sekaligus bisa

³⁶ Kasmir, *Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2023), hlm. 45.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pula menghambat pengembangan layanan berkualitas yaitu, sumber daya manusia, Organisasi, pengukuran, pendukung sistem, kualitas layanan, komunikasi eksternal dan internal.³⁷

Ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

1. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan
 - a. Faktor Kesadaran Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
 - b. Faktor Aturan Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting yaitu kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman pelaksanaan, dan disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.
 - c. Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

³⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 101.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- d. Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.
- f. Faktor Sarana Pelayanan Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:
 - 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
 - 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
 - 3) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
 - 4) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.³⁸

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

Faktor penghambat pelayanan prima adalah elemen-elemen yang dapat menghalangi atau mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Faktor-faktor ini meliputi kurangnya sumber daya, perencanaan yang buruk, ketidakpahaman terhadap kebutuhan pelanggan,

³⁸ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kurangnya pelatihan bagi pegawai, serta adanya birokrasi yang rumit. Setiap faktor tersebut dapat menyebabkan keterlambatan, ketidakpuasan, dan menghambat tercapainya tujuan pelayanan yang diharapkan oleh Masyarakat.³⁹

Di dalam suatu pelayanan pelayanan biasanya terdapat kendala kendala yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan dengan maksimal. Berikut hambatan pelayanan prima yaitu:

- a. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau terbengkalai suatu tugas karena tidak ada yang menangani
- d. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.⁴⁰

Dari beberapa faktor diatas dapat disimpulkan faktor pendukung pelayanan prima adalah kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuann, dan sarana pelayanan. Sedangkan faktor penghambat bisa terlihat dari tidak terealisasinya faktor- faktor pendukung.

³⁹ I. G. A. Putri dan S. Rahmawati, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta," *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 6, no. 1 (2020): 45-55.

⁴⁰ Widyastuti, Rina. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 45-46



E. Prinsip Prinsip Pelayanan Prima

Prinsip-prinsip pelayanan prima biasanya diterapkan untuk dijadikan tata nilai dalam pelayanan. Begitu juga dengan adanya layanan prima, layanan ini sendiri memiliki sebuah prinsip untuk dijadikan sebagai pedoman dalam memuaskan pelanggan yang menggunakan layanan ini. Cornelius didalam Achmad menjelaskan berbagai prinsip untuk dijadikan nilai dalam pelayanan prima yaitu:

1. Mengutamakan pelanggan, diartikan sebagai pelayanan yang memang harus lebih diutamakan hanya untuk peserta didik yang ingin merasakan pelayanan yang mudah dan nyaman dalam pemenuhan kebutuhannya.
2. Sistem yang efektif, pengadaan layanan prima ini harus tercipta dengan halus, artinya tertata dengan proses dan prosedur yang diterapkan sendiri, agar dapat merebut pemustaka untuk datang kembali.
3. Melayani dengan hati Nurani, untuk membentuk sebuah karakter diri pada pemustaka, pelayanan ini memperlihatkan bagaimana seorang pemberi layanan bersikap dan berperilaku. Maka dalam melayani pustakawan harus dapat melakukan dengan hati nurani dan ikhlas tanpa paksaan. Agar dapat memberi kesan positif kepada pelanggan sendiri
4. Perbaikan berkelanjutan, hal ini bergantung antara pelayanan dan juga pemberi layanan. Maka perilaku pelanggan ini dapat memicu penyedia layanan untuk meningkatkan kembali pelayanan dan pengetahuan yang dimilikinya.
5. Memberdayakan pelanggan, yang dimaksud memberdaya disini adalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

dapat menawarkan berbagai macam layanan yang dapat digunakan untuk mencapai kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sendiri.⁴¹

Ada lima hal pokok dalam merancang sebelum pemberian pelayanan prima, yaitu:

1. Regulasi layanan (Service Regulation) Organisasi apa pun harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup system, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk atau jasa suatu lembaga. Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberika pelayanan.⁴²
2. Fasilitas-fasilitas layanan (Service Facilitates) Melengkapi kelengkapan fasilitas utama atau pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, tools, alat bantu, product knowledge, mesin, peralatan, teknologi, WC, ruang, gedung, dan sebagainya.
3. Peranan tim pengarah (Advisory Team)
 - a. Tim pengarah adalah penanggung jawab tertinggi manajemen, pimpinan, dapat dari seorang Public Relation, atau Manajer Operasional, yang memiliki peranan dalam manajemen pelayanan prima di antaranya sebagai berikut : Membuat perencanaan dan

⁴¹ Achmad et al., *Layanan Cinta “Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan”* (Jakarta: Saung Seto, 2014), hlm. 101.

⁴² Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020), hlm. 14.

persiapan yang teratur mengenai system pelayanan, tata cara kerja pelayanan, prosedur pelayanan dalam usaha untuk mewujudkan atau mencapai tujuan-tujuan yang telah di tentukan. Ada dua objek perencanaan yaitu objek fisik dan objek non fisik.

- b. Monitoring/supervise atau pengawasan dengan tujuan agar manajemen pelayanan prima apa sudah sesuai degan tujuan dan sesuai dengan peta perencanaan yang telah disusun dan ditetapkan, dan juga menjadi pantauan bila dilakukan perubahan strategi di lapangan bila diperlukan dan darurat.
- c. Memberikan motivasi dan dorongan serta mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi peningkatan kualitas pegawai, memperhatikan kesejahteraan pegawai serta pengawasan dan pengendalian sistem.
- d. Menjadi contoh dan teladan dalam sikap kepercayaan, kejujuran, komitmen dan integritas (*Trust, Comitment, dan Integrity*).
- e. Meningkatkan pengetahuan, wawasan, pergaulan, perbandingan dan kompetensi dengan mengikuti berbagai networking dan tergabung dalam asosiasi/ikatan.
- f. Melaksanakan konsep POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) atau perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian dan pengawasan yang merupakan fungsi manajemen yang menjadi rangkaian proses yang perlu dilalui untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
- g. Memecahkan masalah dan memperoleh tatanan yang bersifat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

operasional.

- h. Memberikan saran-saran yang bersifat usul, pemecahan masalah, pengarahan masalah dan kesimpulan terhadap permasalahan yang terjadi, sistem yang sedang berjalan maupun kepada petugas layanan atau pegawai lainnya.
 - i. Memberikan kepercayaan penuh dan keyakinan kepada pegawai yang bertugas dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, apabila mereka melakukan kesalahan, pegawai juga harus diberi kesempatan untuk menyelesaikan permasalahannya sendiri.
 - j. Berperan menajadi ghost shopping (Pelanggan Bayangan)
 - k. Melakukan analisa pelanggan yang beralih dapat mengintruksikan untuk menghubungi pelanggan yang tidak lagi menggunakan jasa atau beralih ke pelayanan jasa lainnya.⁴³
4. Mudah-Murah-Cepat-Manfaat (*Simple-CheapFast-Benefit*)
 - a. Mudah (Simple), kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.
 - b. Murah (Cheap), hemat waktu dan tenaga, murah harga dengan kualitas dan manfaat yang baik.
 - c. Cepat (Fast), kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam sebuah organisasi misalnya pelanggan tidak sampai menunggu lama dalam menerima kebutuhannya.

⁴³ Simbolon, Sabri, and Sermal, *Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang*, hlm. 59-60.



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.

5. Budaya pemberian pelayanan.
 - a. Self awrness: kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
 - b. Anthusiasm: memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah
 - c. Reform: memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu
 - d. Value: pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah.
 - e. Impressive: pelayanan harus menarik, berkesan, namun tidak berlebihan.
 - f. Care: memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal.
 - g. Evaluation: pelayanan yang telah diberikan harus selalu di evaluasi secara rutin⁴⁴

Dalam pelayanan prima ada dua pelanggan yang harus terpenuhi kebutuhannya yaitu pelanggan internal dan eksternal, sebelum melakukan interaksi dengan pelanggan eksternal tentu saja harus mempersiapkan secara matang dalam memberikan pelayanan, seperti memiliki pedoman serta membangun budaya pelayanan prima, kemudian menganalisis kebutuhan dalam pelaksanaan prima dan sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan prima, serta sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan.⁴⁵

⁴⁴ Siti Raja, "Pengembangan Budaya Pelayanan Publik di Era Digital," *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 10, no. 1 (2023): 45-56.

⁴⁵ Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Jakarta: Bumi Aksara, 2020), hlm. 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F. Manfaat Pelayanan Prima

Manfaat pelayanan prima merujuk pada keuntungan dan nilai positif yang diperoleh oleh masyarakat, organisasi, dan individu dari penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas tinggi. Pelayanan prima tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperkuat reputasi organisasi. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik, organisasi dapat menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat dan mendorong partisipasi aktif dari mereka dalam berbagai program dan kegiatan yang ditawarkan.⁴⁶

Manfaat pelayanan prima staf administrasi yaitu:

1. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan
2. Untuk menimbulkan kepuasan dari pihak pelanggan agar segera segera membeli/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap produk/jasa yang ditawarkan
4. Menghindari terjadinya komplain yang tidak perlu dikemudian hari terhadap lembaga.
5. Menjaga pelanggan agar pelanggan terus merasa kebutuhannya dipenuhi
6. Untuk mempertahankan pelanggan, agar pelanggan tetap setia.⁴⁷

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan

⁴⁶ Nasution, S. *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 88

⁴⁷ Daryanto and Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 45.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu dan tempat dan proses pelayanan yang seharusnya. Fungsi pelayanan prima fungsi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
2. Menciptakan suasana yang nyaman agar pelanggan merasa dipentingkan
3. Memuaskan pelanggan agar pelanggan percaya terhadap produk/jasa yang ditawarkan instansi, dan mau bermitra lagi dikemudian hari
4. Memberikan keuntungan kepada instansi.⁴⁸

Untuk pelayanan pada instansi pendidikan yaitu sekolah, tentu kepuasan pelanggan Pendidikan sangat penting, karena kelangsungan sekolah dipengaruhi oleh pelanggan pendidikannya baik internal maupun eksternal, maka pelayanan prima atau pelayanan terbaik harus diutamakan. Jika sekolah tidak dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya tentu saja akan menurunkan kualitas sekolah tersebut.

G. Penelitian Relevan

Penulis menyadari secara substansial penelitian ini bukan hal baru di dunia akademik. Setelah penulis mencari dan mencermati hasil penelitian yang berkaitan dengan implementasi manajemen pelayanan prima di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya, penulis tidak menemukan judul yang sama. Namun, dalam penulisan ini mempunyai relevansi dengan sejumlah tulisan yang ada

⁴⁸ 49 *Ibid.*, hlm. 56.

dan selanjutnya dijadikan sebagai referensi.

1. Evona Arson, 2016, meneliti dengan judul: Pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru. Hasil penelitian Evona membahas tentang: Pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di sekolah. Adapun yang menjadi perbedaan penelitian Evona arson yang berjudul Pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru perbedaan dengan yang penulis lakukan adalah tempat penelitian dan metode penelitian.
2. Faizal, 2015, meneliti dengan judul: Penerapan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru. Hasil penelitian Faizal membahas tentang: Pelaksanaan pelayanan prima oleh tenaga administrasi sekolah yang berjalan baik sesuai dengan standar pelayanan prima. Adapun yang menjadi perbedaan penelitian Faizal yang berjudul penerapan pelayanan prima tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru, perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah judul dan lokasi penelitian.
3. Ali, Mustopa Yakub Simbolon (2022) meneliti dengan judul: Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang. Hasil penelitian Ali membahas tentang: Penggunaan standar operasional prosedur (SOP). Pelatihan dan Pendidikan terhadap karir pegawai. Adapun yang menjadi perbedaan penelitian Ali yang berjudul Implementasi pelayanan prima tenaga di Sekolah Menengah Atas Negeri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



(SMAN) 13 Padang, perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah lokasi penelitian.

H. Proposisi

Proposisi adalah suatu pernyataan yang menjelaskan kebenaran atau menyatakan perbedaan atau hubungan antara beberapa konsep.

Manajemen di suatu sekolah dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

1. Kepala Sekolah membangun budaya pelayanan prima di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya
2. Kepala Sekolah menyusun standar pelayanan sebagai pedoman dalam melaksanakan aktivitas pelayanan prima di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya
3. Kepala Sekolah melengkapi fasilitas utama dan pendukung berjalannya pelayanan prima di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya
4. Kepala Sekolah meningkatkan kualitas pegawai dengan memberikan pelatihan serta memberikan reward and punishment bagi pegawai di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya
5. Kepala Sekolah dan pegawai melakukan aktivitas manajerial pelayanan prima untuk perbaikan terus menerus di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya

Sedangkan indikator pelayanan prima di suatu sekolah dapat dilihat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



dari beberapa indikator, yaitu:⁴⁹

1. Kualitas pelayanan yang diberikan di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya kepada siswa, orang tua, dan stakeholder lainnya
2. Waktu respons pelayanan yang diberikan di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya (misalnya, waktu respons terhadap pengaduan atau permintaan informasi)
3. Tingkat akurasi dan kesalahan dalam pelayanan di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya
4. Ketersediaan dan kualitas fasilitas yang mendukung pelayanan prima di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

⁴⁹ Famahato Lasei, dkk. *Model Pembelajaran Pendidikan Karakter Cerdas*. (Yogyakarta: PT. Nav Media Indonesia, 2022). hlm. 142.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan berbagai cara melibatkan berbagai metode yang ada. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dimana dilakukan dengan cara wawancara dan observasi. Menurut Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D mengungkapkan jika metode penelitian adalah sebuah cara ilmiah yang digunakan peneliti untuk mendapatkan sebuah data yang sesuai dengan tujuan dan fungsi tertentu.⁵⁰

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan dalam penelitian untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan prima di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya, secara mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif ini diharapkan dapat diungkapkan yang terjadi dalam Implementasi pelayanan prima.

⁵⁰ Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Bandung: Alfabeta, 2015). Cet ke-22. hlm.2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya yang terletak di Jl. Ahmad Yani, Tambusai, Kec. Rumbio Jaya, Kab. Kampar Prov. Riau. Alasan pemilihan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya sebagai obyek penelitian adalah karena sekolah tersebut memiliki permasalahan yang menjadi fokus dalam penulisan proposal ini.

2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan penulis untuk penelitian ini dimulai setelah keluarnya surat izin penelitian dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, yaitu mulai tanggal 22 Februari 2024 sampai 22 Juni 2024.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Kepala sekolah dan Kepala Tata Usaha dalam Implementasi Manajemen Pelayanan Prima. Sedangkan Objek penelitian adalah Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di SMAN 1 Rumbio Jaya.

D. Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala sekolah. Dan yang menjadi informan pendukung adalah Kepala tata usaha dan pegawai tenaga administrasi. Pemilihan informan penelitian di atas dengan alasan, mereka adalah orang-orang yang berkaitan langsung dengan manajemen pelayanan prima sehingga dianggap paling mengetahui tentang tujuan penelitian.



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.

E. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan langkah yang penting dalam suatu penelitian untuk memperoleh hasil yang ilmiah. Adapun metode yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi:

1. Observasi yaitu untuk mengamati langsung serta mencatat secara sistematis tentang fenomena-fenomena yang terjadi di lokasi penelitian mengenai bagaimana Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di SMAN 1 Rumbio Jaya. Suryono Hadi berpendapat bahwa Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis yang paling terpenting adalah dari proses-proses pengamatan.⁵¹ Dalam penelitian ini penulis menggunakan alat bantu berupa buku catatan, kamera, dan recorder. Menurut Patton dalam Ni'matuzahroh dan Susanti Prasetyaningrum, salah satu hal yang penting, namun sering dilupakan dalam observasi adalah mengamati hal yang tidak terjadi.⁵²
2. Wawancara merupakan "salah satu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung". Wawancara ini berpedoman kepada daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh penulis/peneliti. Wawancara dilakukan dengan kepala sekolah dan kepala tata usaha.

⁵¹ Sudaryono. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Jakarta: Prenada Media, 2016). hlm.

⁵² Ni'matuzahroh dan Susanti Prasetyaningrum, *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi*, (Malang: UMM Press, 2018). hlm. 5-6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Dokumentasi ini dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti.⁵³ Metode dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan data atau informasi terkait mengenai “Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya.”

Di dalam melaksanakan kegiatan dokumentasi, penulis menyelidiki benda-benda tertulis buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan. Teknik dokumentasi dilakukan peneliti adalah mengumpulkan berkas atau dokumen fisik terkait dengan kinerja kepala sekolah dan tenaga administrasi. Dokumen dapat berupa gambar, dokumen tertulis, maupun dokumen dalam bentuk elektronik. Contoh dokumen yang akan dihimpun adalah:

- a. Dokumen tentang profil sekolah seperti struktur organisasi, sejarah singkat, visi misi dan lain lain.
- b. Dokumen yang berkaitan keadaan ruangan pelayanan

Jadi dapat disimpulkan bahwa dokumentasi merupakan cara atau teknik yang dapat dilakukan untuk mengumpulkan data dan menganalisis berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian.

⁵³ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, (Depok: Rajawali Pers, 2021), hlm.

F. Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data dengan tujuan mengelola data tersebut untuk menjawab rumusan masalah.⁵⁴

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam katgori, menjabarkan, kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan yang membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri maupun orang lain. Teknik analisis data, analisis data adalah pengurutan data, mengorganisasikan nya dalam suatu pola kategori dari satuan uraian dasar tertentu sehingga dapat ditemukan tema jawaban penelitian.

Model analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Adapun langkahnya sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum penelitian, dan bahkan di akhir penelitian. Intinya proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif tidak memiliki segmen atau waktu tersendiri, melainkan sepanjang penelitian yang dilakukan data dapat

⁵⁴ I Made Laut Mertha Jaya. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Teori, Penerapan dan Riset Nyata. (Yogyakarta: Quadrant. 2020) Cet.1. hlm. 92.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dilakukan.⁵⁵ Data kualitatif yang telah terkumpul melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi selanjutnya dianalisis menjadi informasi yang dapat dipahami. Kemudian, analisis data dilakukan pada saat proses pengumpulan data setelah pengumpulan data tuntas dalam periode tertentu.

2. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti pemurnian data. Bagian dari proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting, dan data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu, perlu dicatat secara teliti dan rinci. Dalam proses reduksi data, peneliti akan diarahkan oleh tujuan yang akan diraih, karena Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan temuan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Sedangkan menurut Miles and Huberman menyajikan data dalam penelitian kualitatif yang sering digunakan adalah dengan teks yang bersifat naratif. Data ini dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami oleh peneliti.⁵⁶

⁵⁵ Haris Herdiansyah. Metodologi Penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial. (Jakarta Selatan: Salemba humanika, 2012). hlm 164.

⁵⁶ Andi Prastowo, Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Prespektif Rancangan Penelitian, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media. 2012), hlm. 239

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

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai data dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi penulisan dilakukan dengan cara yakni:⁵⁷

1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara memeriksa data yang sudah diperoleh dari beberapa sumber. Data yang diperoleh dapat dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan dan kemudian diminta kesepakatan dengan beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data, dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang

⁵⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2013). hlm. 273-274.

berbeda. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan cara wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu sering mempengaruhi kredibilitas data, pengumpulan data pada pagi hari akan mendapatkan data yang lebih valid, karena nara sumber masih segar dan belum banyak masalah. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan berulang-ulang sampai mendapatkan data yang pasti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis laksanakan ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rumbio Jaya telah berjalan secara optimal, meskipun terdapat beberapa kendala yang menghambat. Sekolah ini menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh warga sekolah, termasuk siswa, alumni, orang tua, tamu, dan masyarakat sekitar, tanpa memandang bulu. Perhatian dan kepemimpinan Kepala Sekolah yang aktif dalam memantau kinerja para guru dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang muncul menjadi salah satu faktor kunci dalam pencapaian pelayanan prima. Dengan pendekatan ini, SMA Negeri 1 Rumbio Jaya tidak hanya memenuhi kebutuhan akademik, tetapi juga menciptakan lingkungan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan semua pemangku kepentingan. Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi pelayanan prima di sekolah ini menunjukkan pentingnya kepemimpinan yang baik, sistem pelayanan yang terbuka, dan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan dan kesejahteraan seluruh warga 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.



Adapun faktor yang mempengaruhi implementasi manajemen pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rumbio Jaya berjalan dengan baik karena adanya komunikasi yang efektif antara guru dan staf, serta didukung oleh sarana prasarana yang memadai. Namun, beberapa hambatan seperti kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban, sistem dan prosedur yang tidak memadai, dan kurangnya penggunaan teknologi masih perlu diatasi. Oleh karena itu, sekolah perlu meningkatkan penggunaan teknologi dan mengembangkan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima. Dengan demikian, pelayanan prima di sekolah dapat ditingkatkan dan memberikan manfaat yang optimal bagi warga sekolah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran tentang implementasi pelayanan prima di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rumbio Jaya.

1. Diharapkan kepada kepala Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rumbio Jaya untuk terus menjalankan pelayanan prima sebagaimana mestinya dan selalu berusaha untuk meningkatkannya agar sekolah semakin baik.
2. Diharapkan tenaga pendidik dan kependidikan menerapkan SOP yang disepakati untuk menjaga efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan prima. Selain itu, evaluasi rutin juga diperlukan agar sekolah dapat menjadi contoh baik bagi lingkungan sekolah dan institusi pendidikan lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)* 4, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1>.
- Achmad et al. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2014).
- A. S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).
- Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003).
- Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Alfabeta, 2023).
- Bartolomeus Samho. *Visi Pendidikan Ki Hajar Dewantara: Tantangan Dan Relevansi* (Yogyakarta: Kanisius, 2013).
- Basu Swastha. *Manajemen Pemasaran: Strategi untuk Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2020).
- Benty Gunawan. *Manajemen Pendidikan: Suatu Pengantar Praktik* (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Burhan Mungin. *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Kencana Perdana Media Group, 2007).
- Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i. *Dasar-dasar Manajemen* (Medan: Perdana Publishing, 2016).
- Cucu Sarwendah, Revita Yanuarsari, dan Sari Rahayu. *Kebijakan dan Kinerja Birokrasi Pendidikan* (Makasar: Toha Media, 2023).
- Dayanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014).
- El Septiani dan Ferry Siswadhi. "Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi
- Fahhato Lasei, dkk. *Model Pembelajaran Pendidikan Karakter Cerdas*. (Yogyakarta: PT. Nav Media Indonesia, 2022)
- Fandy Tjiptono. *Service, Quality, and Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2005).
- Imam Jalaluddin Muhammad bin Ahmad al-Mahalli. *Tafsir al-Jalalayn* (Cairo:



Maktabah Al-Haramain, 2015).

- I. G. A. Putri dan S. Rahmawati. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta," *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 6, no. 1 (2020).
- Kasmir. *Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2023).
- Laia Rizka Cahyawati. "Pelayanan Prima," *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 2, no. 1 (2017).
- Lukman Hakim dan Mukhtar. *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan* (Jambi: Timur Laut Aksara, 2018).
- Mendrofa, W. M., dan Laia, G. P. "Analisis Hambatan Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Biostatistik," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* 1, no. 3 (2022).
- Muhammad Thoha. *Manajemen Pendidikan Islam* (Surabaya: Pustaka Raja, 2016). Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013).
- Muwahid Shulhan dan Shoim. *Manajemen Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Teras, 2013).
- Ni'matuzahroh dan Susanti Prasetyaningrum. *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi* (Malang: UMM Press, 2018).
- Ni'maty Djafri. *Manajemen Pelayanan* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018).
- Nurul Yaqien. "Urgensi Pelayanan Prima dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran di Lembaga," *J-MPI* 2, no. 1 (2017).
- Pelayanan Publik di Indonesia," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 5, no. 5 (2020).
- Ramayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020).
- Rubyah Hutomo. "Upaya Memenangkan Hati Pelanggan Melalui Manajemen Pelayanan Prima," *Gemawisata* 10, no. 1 (2012).
- Siti Farikhah dan Wahyudhiana. *Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015).
- Siti Raja. "Pengembangan Budaya Pelayanan Publik di Era Digital," *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 10, no. 1 (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.



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Suryono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Suryadi. *Manajemen Layanan Sekolah: Meningkatkan Kualitas Administrasi dan Pelayanan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2021).
- Tanjung et al. *Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran* (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang).
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. (Yogyakarta: Andi, 2008).
- Wibowo, S. *Manajemen Strategis untuk Organisasi Publik* (Malang: Universitas Negeri Malang Press, 2017).
- Widodo. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis* (Depok: Rajawali Pers, 2021).
- Wildan dan Bambang. *Manajemen dan Etika Perkantoran* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018).
- Yoga Bambang Irawan. "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis* 3, no. 2 (2021).
- Zaniarti. "Manajemen Islami Perspektif Al-Qur'an," *Jurnal Iqra* 8, no. 1 (2014).



LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Informan

1. Nama Informan : Dra. Ritawati Tanjung
2. Jabatan Informan : Kepala Sekolah
3. Tempat Wawancara : Ruang Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Rumbio Jaya

B. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah ada visi dan misi sekolah terkait dengan pelayanan prima?
2. Bagaimana strategi yang ibu terapkan untuk memastikan pelayanan prima di sekolah berjalan efektif?
3. Bagaimana ibu melibatkan guru dan staf dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di sekolah?
4. Apa saja indikator keberhasilan yang digunakan untuk mengukur pelayanan prima di sekolah?
5. Bagaimana cara menangani keluhan atau masukan dari siswa, orang tua, dan guru terkait pelayanan di sekolah?
6. Apakah sekolah ini memiliki program pelatihan atau pengembangan profesional bagi guru dan staf dalam rangka meningkatkan pelayanan prima? Jika ya, jelaskan program tersebut.
7. Bagaimana memastikan bahwa fasilitas dan sarana prasarana di sekolah mendukung pelayanan prima?
8. Bagaimana cara ibu mengevaluasi dan merevisi kebijakan atau prosedur sekolah untuk memastikan pelayanan prima terus ditingkatkan?
9. Bagaimana ibu memastikan bahwa nilai-nilai pelayanan prima diterapkan secara konsisten oleh seluruh warga sekolah?
10. Menurut ibu, apa saja faktor utama yang mempengaruhi implementasi pelayanan prima di sekolah?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Informan

1. Nama Informan : Galih Joko Priswanto, S.Kom
2. Jabatan Informan : Kepala Tata Usaha
3. Tempat Wawancara : Ruang Tata Usaha SMA Negeri 1 Rumbio Jaya

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana peran tata usaha dalam mendukung implementasi pelayanan prima di sekolah?
2. Apa saja langkah-langkah yang telah bapak lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada siswa, guru, dan orang tua?
3. Apa saja indikator keberhasilan yang bapak gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tata usaha?
4. Bagaimana cara bapak menangani keluhan atau masukan terkait pelayanan administrasi di sekolah?
5. Apakah ada pelatihan khusus bagi staf tata usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan? Jika ya, jelaskan.
6. Apa inovasi yang telah bapak terapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan tata usaha?
7. Bagaimana bapak mengukur kepuasan siswa, guru, dan orang tua terhadap pelayanan yang diberikan oleh tata usaha?
8. Bagaimana cara bapak mengelola anggaran dan sumber daya sekolah untuk mendukung pelayanan prima?
9. Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam mengimplementasikan pelayanan prima di bidang tata usaha, dan bagaimana Anda mengatasinya?

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.



LAMPIRAN 2

**TRANSKRIP WAWANCARA
IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI SMA NEGERI 1
RUMBIO JAYA**

Hari/Tanggal : Kamis, 13 Juni 2024
Waktu : 08.50 s/d Selesai
Nama Informan : Dra. Ritawati Tanjung (Kepala Sekolah)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana bentuk implementasi pelayanan prima di sekolah ini ?	<p>“Dalam pelaksanaan suatu hal apapun itu, tentunya semua berawal dari adanya tujuan serta langkah langkah yang akan dilakukan, ataupun adanya Visi dan Misi. Implementasi pelayanan prima di sekolah dimulai dari penerapan visi dan misi sekolah yang mencakup pelayanan prima. Ini penting karena kami melayani tidak hanya tamu-tamu sekolah, tetapi juga siswa-siswa. Adapun bentuk pelayanan prima yang kami berikan yaitu dimulai dengan SDM yang berkualitas, menjaga lingkungan sekolah sehingga dapat memberikan kenyamanan, komunikasi dengan para orang tua siswa, serta selalu menjaga mengevaluasi diri untuk menjadikan sekolah kami ini sekolah terbaik. Pelayanan yang kami harapkan adalah yang terbaik, artinya bagaimana guru melayani siswa dalam mengajar dan juga di luar kegiatan mengajar. Setiap interaksi dengan guru atau tamu harus dilakukan dengan sopan, ramah, dan senyuman. Pelayanan ini bertujuan untuk menggembarakan tamu, siswa, atau guru. Selain itu, pegawai diminta untuk melayani tidak hanya kepala</p>
		<p>sekolah tetapi juga seluruh masyarakat yang berhubungan dengan sekolah. Diharapkan setiap pegawai memberikan senyum, sapa, dan salam agar pengunjung tidak merasa bahwa sekolah ini sombong. Namun, sebagai manusia, terkadang pelayanan bisa berubah dan masyarakat bisa merasa kesal. Di sini, kami tidak membedakan pelayanan terhadap</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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		anak, baik kaya maupun miskin, semuanya diperlakukan sama”
2	Bagaimana strategi yang ibu terapkan untuk memastikan pelayanan prima di sekolah berjalan efektif?	Yang jelasnya kalau berjalan dengan efektif kita ada prosedurnya ketika misalnya ada tamu kita melalui satpam kemudian satpam akan melapor kepada piket bahwasannya ada tamu nanti baru kita akan menanya kepentingannya apa. Jadi ketika ada tamu kita tanya kepentingannya apa?, tujuannya apa? Kemudian kita arahkan kepada yang berwenang jadi tidak langsung ke kepala sekolah tapi apabila ada urusan kepada kepala sekolah baru diantarkan kepada kepala sekolah.
3	Bagaimana ibu melibatkan guru dan staf dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di sekolah?	Kunci pertama harus memberikan pelayanan prima kepada tamu karena visi misi kami adalah bagaimana memberikan pelayanan kepada tamu atau pelanggan kita semaksimal mungkin nah itu kunci keberhasilan sekolah itu ketika tamu datang kesekolah kita, nyaman, ditanggapi dengan respon yang baik dan jadi untuk guru itu harus diberi masukan kepada guru kita harus memberikan pelayanan semaksimal kepada tamu kita
4.	Apa saja indikator keberhasilan yang digunakan untuk mengukur pelayanan prima di sekolah?	Indikatornya sebenarnya yang pertama itu kita langsung menanggapi tamu kita yang hadir atau yang datang pointnya cepat, ramah, senyum
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Bagaimana cara menangani keluhan atau masukan dari siswa, orang tua, dan guru terkait pelayanan di sekolah?	Ketika ada masukan dari siswa kita akan sortir dan kalau itu positif dan bagus akan kita laksanakan dan kemudian kita memang perlu masukkan dari orang tua dan siswa untuk kemajuan sekolah karena yang melihat kita kan adalah orang tua dan siswa jadi kalau kita ingin maju harus menerima saran-saran yang diberikan. Saran-saran itu langsung disampaikan.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Apakah sekolah ini memiliki program pelatihan atau pengembangan profesional bagi guru dan staf dalam rangka meningkatkan pelayanan prima? Jika ya, jelaskan program tersebut.	Kalau spesialnya tidak ada tapi ketika kita memberikan workshop misalnya dalam pelatihan kurikulum tentang pelajaran kbm pasti disampaikan seperti itu karena apa? Bagaimanapun guru harus memberikan pelayanan maksimal kepada siswanya. Jadi secara tersendiri tidak, tapi pasti didalam materi ada mengenai itu.

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

8	Bagaimana memastikan bahwa fasilitas dan sarana prasarana di sekolah mendukung pelayanan prima?	sarana prasarana itu benar menjadi pendukung adanya pelayanan prima, namun yang terpenting adalah sumber daya manusianya, bagaimana SDM itu memberikan pelayanan mulai dengan ramah dan komunikatif
9	Bagaimana cara ibu mengevaluasi dan merevisi kebijakan atau prosedur	Saya selalu memperhatikan ketika guru saya menanggapi permasalahan atau keluhan orang tua bagaimana jika ada tamu saya selalu mantau terus
9	sekolah untuk memastikan pelayanan prima terus ditingkatkan?	menerus jadi saya kalau seandainya menurut saya belum benar saya kasih tau tapi umumnya bapak ibuk guru ramah sekali
9	Bagaimana ibu memastikan bahwa nilai-nilai pelayanan prima diterapkan secara konsisten oleh seluruh warga sekolah?	Saya melihat guru gur kedatangan tamu bapak ibu guru selalu melayani tamu adek boleh liat ketika ada siswa lain dari smp saat meminta tanda tangan dan formulir dilayani dengan maksimal. Saya terus memantau cara mereka melayani agar berjalan konsisten umumnya administrasi di tatusaha saya selalu memantau dari kaca ini yang menghubungkan ruang kepala sekolah dan tata usaha
10.	Menurut ibu, apa saja faktor utama yang mempengaruhi implementasi pelayanan prima di sekolah?	“Yang menjadi faktor utama dalam memberikan pelayanan prima, pelayanan yang bagus adalah komunikasi yang bagus pula, karena hal ini akan memberi kesan tersendiri serta sarana prasarana yang ada dapat menjadi penunjang terlaksananya pelayanan prima.

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.

LAMPIRAN 3

**TRANSKRIP WAWANCARA
IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI SMA NEGERI 1
RUMBIO JAYA**

Hari/Tanggal : Kamis, 06 Juni 2024
Waktu : 09.00 s/d Selesai
Nama Informan : Galih Joko Priswanto, S.Kom (Kepala Tata Usaha)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana peran tata usaha dalam mendukung implementasi pelayanan prima di sekolah?	Perannya ya peran tata usaha sangat krusial dalam mendukung implementasi pelayanan prima di sekolah. Mereka bertanggung jawab menyediakan semua yang dibutuhkan oleh warga sekolah, baik siswa maupun guru. Ini termasuk mengelola administrasi, menyediakan informasi yang akurat, mengatur jadwal kegiatan sekolah, memfasilitasi kebutuhan logistik, dan memastikan kelancaran operasional sehari-hari. Tata usaha juga berperan dalam menjaga komunikasi yang efektif antara pihak sekolah, siswa, orang tua, dan tamu, serta memastikan bahwa lingkungan sekolah tetap teratur dan kondusif untuk proses belajar mengajar. Dengan demikian, tata usaha berkontribusi langsung pada kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan seluruh warga sekolah.
2	Apa saja langkah-langkah yang telah bapak lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada siswa, guru, dan orang tua?	Langkah langkahnya dengan melakukan pelayanan secara maksimal, seperti melayani dengan cepat sesuai dengan apa yang dibutuhkan
3	Apa saja indikator keberhasilan yang bapak gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tata usaha?	Untuk indikatornya pencapaian kepuasannya disini belum pernah pencapaian kepuasannya indeks nya belum pernah diukur, disini belum ada seperti itu belum pernah dibuat penilaian kepuasan
4	Bagaimana cara bapak menangani keluhan atau	Untuk keluhan misalnya anak untuk persiapan kelulusan saat ingin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

Hak cipta milik UIN Suska Riau	masukannya terkait pelayanan administrasi di sekolah?	mendaftar kuliah mereka ingin melakukan pendaftaran keluar kota mereka butuh ijazah atau SKL yang cepat nah untuk itu akan kami dulukan untuk pendataan tersebut
Hak cipta milik UIN Suska Riau	Apakah ada pelatihan khusus bagi staf tata usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan? Jika ya, jelaskan.	Kalau untuk pelatihan khusus staf dari sekolah itu pembinaan saja secara umum bersama staf pengajar, untuk dari dinas masih jarang untuk pelatihan tata usahanya hanya ada pelatihan untuk guru saja
Hak cipta milik UIN Suska Riau	Apa inovasi yang telah bapak terapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan tata usaha?	Dari saya sendiri untuk meningkatkan dari dinas kemarin untuk formasi surat menyurat atau pendataan guru itu mereka bisa langsung dari website itu cuman emang lagi terkendala nah itu kami harus mempelajari lagi, untuk kedepannya kata dinas kita tidak perlu kalau ada guru baru tidak langsung antar kesana hanya bisa menggunakan website tersebut.
7. Hak cipta milik UIN Suska Riau	Bagaimana bapak mengukur kepuasan siswa, guru, dan orang tua terhadap pelayanan yang diberikan oleh tata usaha?	Belum ada disekolah untuk pengukuran ini
8. Hak cipta milik UIN Suska Riau	Bagaimana cara bapak mengelola anggaran dan sumber daya sekolah untuk mendukung pelayanan prima?	Itu biasanya diserahkan oleh bendahara saja kalau bagian tatausaha hanya cukup tau saja nanti itu bendahara dan kepala sekolah, kalau untuk kertas atau tinta yang untuk membantu pelayanan prima kita tatausaha hanya menyerahkan data barang apa saja yang kurang nah itu dilakukan persemester
9. Hak cipta milik UIN Suska Riau	Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam mengimplementasikan pelayanan prima di bidang tata usaha, dan bagaimana Anda mengatasinya?	Faktor-faktor yang mempengaruhi ataupun yang menjadi tantangannya dalam memberikan pelayanan prima yaitu tentang sistem surat menyurat yang saat ini kan melalui whatsapp, terkadang untuk menyampaikan nah terkadang dari sumber tata usaha ini berbagai macam macam tidak jadi satu

bahkan saya sendiri tidak punya patokan yang jelas kadang dari kepala sekolah, waka kesiswaan, kepala sekolah, tatusaha ini tidak ada grub sendiri gimana sih untuk meningkatkan sekolah tentang tatusaha. Kendala lain semisalnya penerimaan siswa baru pendataannya cukup lama untuk membuat buku induk seringnya terlambat ijazah smp kadang ada perbedaan antara nama kk dan ijazah jika tidak sama pasti tidak akan terdapat di dapodik. Cara mengatasinya siswa sendiri yang kita perintah untuk ke dukcapil

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN 4

PEDOMAN OBSERVASI

NO	Aspek yang perlu diamati	Kondisi		Tidak ada	Keterangan
		Baik	Perlu diperbaiki		
1.	Budaya Pelayanan Prima di Sekolah: <ol style="list-style-type: none"> Keberadaan visi/misi sekolah yang mencerminkan pelayanan prima Pemahaman dan penerapan nilai-nilai pelayanan prima oleh guru, staf, dan siswa Konsistensi penerapan standar pelayanan oleh seluruh warga sekolah 				
2.	Standar Pelayanan dan Penanganan Keluhan: <ol style="list-style-type: none"> Langkah nyata yang diambil oleh kepala sekolah untuk memastikan pelayanan prima Sistem penanganan keluhan siswa, orang tua, dan guru (ketersediaan saluran komunikasi, kecepatan respon, dan kualitas penyelesaian masalah) 				
	Fasilitas dan Pengembangan Profesional: <ol style="list-style-type: none"> Ketersediaan dan pemeliharaan fasilitas sekolah (kelas, toilet, teknologi, dll.) Program pelatihan dan pengembangan profesional bagi guru dan staf untuk mendukung pelayanan prima 				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

HASIL OBSERVASI

No	Aspek yang perlu diamati	Kondisi		Tidak ada	Keterangan
		Baik	Perlu diperbaiki		
1	Budaya Pelayanan Prima di Sekolah: <ol style="list-style-type: none"> Keberadaan visi/misi sekolah yang mencerminkan pelayanan prima Pemahaman dan penerapan nilai-nilai pelayanan prima oleh guru, staf, dan siswa Konsistensi penerapan standar pelayanan oleh seluruh warga sekolah 	✓	✓		
2	Standar Pelayanan dan Penanganan Keluhan: <ol style="list-style-type: none"> Langkah nyata yang diambil oleh kepala sekolah untuk memastikan pelayanan prima Sistem penanganan keluhan siswa, orang tua, dan guru (ketersediaan saluran komunikasi, kecepatan respon, dan kualitas penyelesaian masalah) 	✓	✓		
3	Fasilitas dan Pengembangan Profesional: <ol style="list-style-type: none"> Ketersediaan dan pemeliharaan fasilitas sekolah (kelas, toilet, teknologi, dll.) Program pelatihan dan pengembangan profesional bagi guru dan staf untuk mendukung pelayanan prima 	✓	✓		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LAMPIRAN 6

CATATAN LAPANGAN " IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI (SMAN) 1 RUMBIO JAYA "

Hari/Tanggal : Kamis, 06 Juni 2024
 Tempat : Ruang Tata Usaha
 Jam : 09:00 WIB

Hasil observasi kepada Kepala Tata Usaha

Pada hari itu, peneliti memulai wawancara pertama. Peneliti melihat suasana di ruang tata usaha terlihat sibuk namun teratur, Staf tata usaha dengan sigap melayani permohonan yang masuk dari siswa dan guru, dengan staf yang bergerak cepat memenuhi berbagai kebutuhan administrasi sekolah. Saya menyaksikan Staf tata usaha dengan sigap melayani permohonan yang masuk dari siswa dan guru. Salah satu hal yang menarik perhatian saya adalah bagaimana mereka saling membantu dengan staf lain yang tidak mengerti dengan tugasnya. Ruang tata usaha bersebelahan langsung dengan ruang kepala sekolah. Pada saat saya sedang wawancara dengan kepala tata usaha di ruangan tersebut banyak guru yang meminta bantuan kepada staf tata usaha untuk membuat surat untuk kelengkapan berkas yang diperlukan.

Berdasarkan penuturan informan, saya juga mencatat adanya tantangan yang dihadapi oleh staf. Seperti yang disampaikan oleh salah seorang petugas, sistem komunikasi yang dilakukan melalui WhatsApp sering kali menyebabkan kebingungan, terutama ketika informasi yang disampaikan tidak terkoordinasi dengan baik antar pihak. Hal ini membuat data atau informasi yang diterima tidak selalu konsisten. Mengenai inovasi yang diterapkan, saya mendengar bahwa sistem pendataan dan surat menyurat sudah mulai diarahkan untuk menggunakan platform digital, meskipun ada beberapa kendala dalam implementasinya.

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.

© Hak Cipta UIN Suska Riau
 UIN Suska Riau
 Sultan Syarif Kasim Riau



CATATAN LAPANGAN " IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI (SMAN) 1 RUMBIO JAYA "

Hari/Tanggal : Kamis, 13 Juni 2024
 Tempat : Ruang Kepala Sekolah
 Jam : 08:50 WIB

Hasil observasi kepada Kepala Sekolah

Pada hari itu siswa dan siswi melaksanakan *class meeting*. Suasana *class meeting* di sekolah ini sangat ramai dan teratur. Siswa tertib saat melaksanakan *class meeting* tersebut. Setelah selesai melakukan pengamatan tersebut, peneliti berjalan menuju meja piket untuk menanyakan kepala sekolah. Guru piket pergi ke ruang kepala sekolah menyampaikan bahwa peneliti sudah datang dan ingin melakukan wawancara kepada Kepala Sekolah. Tak lama kemudian, peneliti dipersilakan masuk ke ruang Kepala Sekolah. Begitu memasuki ruangan, peneliti disambut dengan hangat. Kepala Sekolah menunjukkan sikap ramah dan siap untuk diwawancarai.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan. Setiap individu yang berperan aktif dalam menciptakan suasana yang mendukung, menjadikan sekolah ini bukan hanya sekedar institusi Pendidikan namun juga komunitas yang berkomitmen untuk memberikan 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.

SURAT-SURAT

LEMBARAN DISPOSISI


INDEKS BERKAS KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi) Tanggal : 03 - februari - 2023 Nama : Khojifatur Zahro	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI a. b. c.
Pekanbaru 3-2-23 Kajur MPI  Dr. Eri Iskandar, M.Pd	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan 1
Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001	
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	

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



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 Tampung Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 561647
 Fax. (0781) 561647 Web www.fk.uinsuska.ac.id E-mail: oftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/4880/2023 Pekanbaru, 21 Februari 2023

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

Kepada
 Yth. Dr. Edi Iskandar, S.Ag., M.Pd


Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
 Pekanbaru

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

Nama : KHOFIFATUZ ZAHRO
 NIM : 12010324478
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya
 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



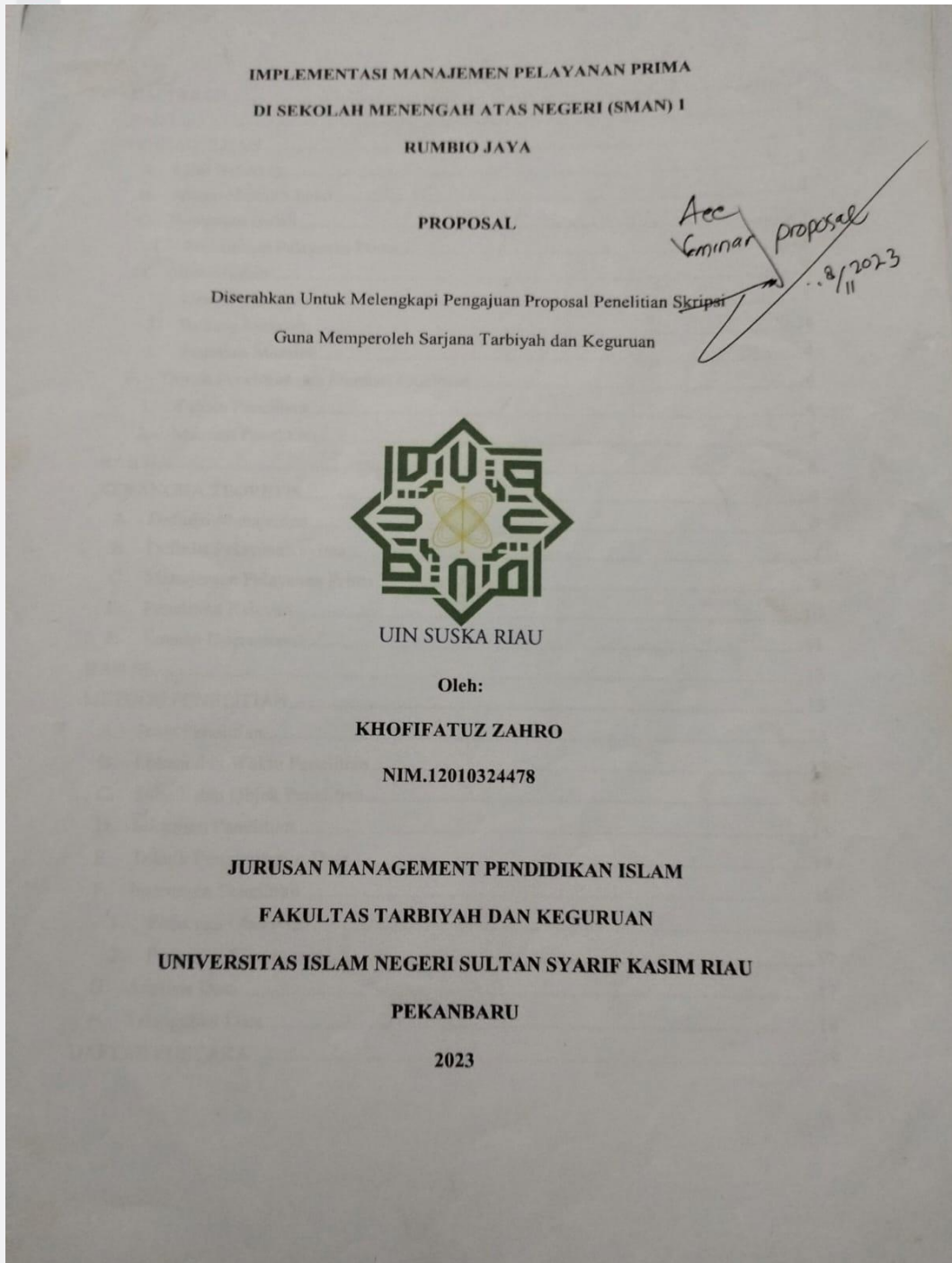
Zarkasih, M. Ag.
 NIP. 197210171997031004

Tembusan :
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan 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

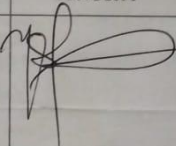
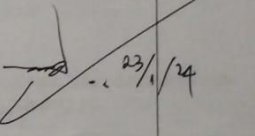
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat: J. H. R. Bojorantas Km. 15 Tanjung Pekanbaru Riau 28283 PD. BCK. 1024 Telp. (0781) 7077007 Fax. (0781) 21128

**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**

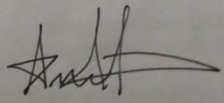
Nama Mahasiswa: Khafifatuz Zahro
 Nomor Induk Mahasiswa: 12010324478
 Hari/Tanggal Ujian: Selasa / 21 November 2023
 Judul Proposal Ujian: Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya

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

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	<u>Dr. Syafaruddin</u>	PENGUJI I		
2.	<u>Dr. Istandar</u>	PENGUJI II		 23/1/24

Mengetahui
a.n. Dekan
Wakil Dekan I


Pekanbaru, 23 JAN 2024
Peserta Ujian Proposal


Khafifatuz zahro
NIM 12010324478

Dr. Zarkasih, M.Ag.
NIP. 197210171997031004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 والتعاليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
J. H. R. Goembrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web www.fk.uinsuska.ac.id, E-mail: efsk_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-4969/Un.04/F.II/PP.00.9/02/2024 Pekanbaru, 22 Februari 2024 M
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

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

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


Nama	: Khofifatuz Zahro
NIM	: 12010324478
Semester/Tahun	: VIII (Delapan)/ 2024
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya
Lokasi Penelitian : SMAN 1 Rumbio Jaya
Waktu Penelitian : 3 Bulan (26 Februari 2024 s.d 26 Mei 2024)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor
Dekan



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

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

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.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12

ATAU

PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JALAN H. R SOEBRANTAS NOMOR..... TELP. (0762) 20146
BANGKINANG Kode Pos : 28412

REKOMENDASI
Nomor : 071/BKBP/2024/161

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

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 503/DPMPSTP//NON IZIN-RISET/63244Tanggal 28 Februari 2024, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

1. Nama	:	KHOFIFATUZ ZAHRO
2. NIM	:	12010324478
3. Universitas	:	UIN SUSKA RIAU
4. Program Studi	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
5. Jenjang	:	S1
6. Alamat	:	PEKANBARU
7. Judul Penelitian	:	IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI (SMAN) 1 RUMBIO JAYA
8. Lokasi	:	1. SMAN 1 RUMBIO JAYA 2. DINAS PENDIDIKAN KEMUDAHAN DAN OLAHRAHA KABUPATEN KAMPAR

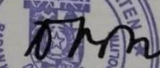
Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
pada tanggal 07 Maret 2024

a.n. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**
Kepala Bidang Biologi, wawasan kebangsaan
dan karakter Bangsa



ONNITA, SE
Pembina (IV/a)
NIP. 19661009 198803 2 003

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Kepala SMAN 1 Rumbio Jaya.
2. Kepala Dinas Pendidikan kemudahan dan Olahraga Kabupaten kampar
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Alamat : Jl. A. Yani Desa Tambusai Kec. Rumbio Jaya Kab. Kampar Kode Pos: 28461
 E-mail : dedek.endrik@yahoo.com Telepon : 08126896316
 NPSN : 10494850 NSS : 301140662001
 Akreditasi : A

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 421/SMAN 1/RJ/2023/216

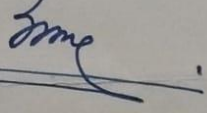

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 RUMBIO JAYA Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, berdasarkan surat dari UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU (UIN SUSKA RIAU), Fakultas Tarbiah dan Keguruan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: KHOFIFATUZ ZAHRO
Nim	: 12010324478
Universitas	: Tarbiah dan Keguruan, UIN SUSKA RIAU
Fakultas/Kejuruan	: Manajemen Pendidikan Islam
Lokasi penelitian	: SMA Negeri 1 Rumbio Jaya

Bahwa mahasiswa/i yang bersangkutan Benar Telah melaksanakan penelitian dan pengumpulan data di SMA Negeri 1 Rumbio Jaya Kabupaten Kampar pada tanggal 08 Mei 2023 – 11 Mei 2023. Dengan judul skripsi : “Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Rumbio Jaya”

Demikianlah surat keterangan ini kami buat dengan benar untuk dapat dipergunakan oleh yang bersangkutan.

Tambusai, 19 September 2022
 Kepala SMAN 1 RUMBIO JAYA



RIZAL, S.Pd
 NIP.19631201 198412 1 001

DOKUMENTASI

© Hak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Dokumentasi Wawancara bersama Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Dokumentasi Kondisi Lingkungan Sekolah

UIN SUSKA RIAU

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Khofifatuz Zahro, lahir di Sungai Putih pada tanggal 22 Desember 2001 yang merupakan anak kedua dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Sumarno dan Ibu Ida Fitriyah. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 012 Sungai Putih pada Tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan Madrasah Tsanawiyah di MTS As-Salam Naga Beralih pada Tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Madrasah Aliyah di MA As-Salam Naga Beralih, dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Dalam masa perkuliahan penulis telah mengabdikan diri di masyarakat dalam kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kijang Rejo Kecamatan Tapung Dalam Kabupaten Kampar dan juga penulis telah melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Kampar.

Atas berkat rahmat ALLAH SWT serta do'a dan dukungan dari kedua orang tua yang selalu menyertai, akhirnya penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Manajemen Pelayanan Prima (Excellent Service) Di Sekolah Menengah Atas Negeri SMAN 1 Rumbio Jaya”**. Dibawah bimbingan bapak Dr. Edi Iskandar, S.Ag., M.Pd.

© Hak cipta

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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