

**PERAN KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH
TSANAWIYAH AN NAJAH PEKANBARU**

Skripsi

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



Disusun Oleh:

**ASRIYANTO
NIM. 11910312688**

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PERAN KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI DI MTs AN NAJAH PEKANBARU****SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Pendidikan (S.Pd)



UIN SUSKA RIAU

OLEH;**ASRIYANTO****11910312688**

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Mts An Najah Pekanbaru**. Yang ditulis oleh **Asriyanto NIM.11910312688** dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Jumadil Akhir 1446 H
29 Desember 2024

Menyetujui,

Kepala Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag
NIP.197904041996032001

Pembimbing

Dr. Drs. Syafaruddin, M.Pd
NIP.19641231 199003 1 045



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi** yang ditulis oleh **Asriyanto NIM.11910312688** telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal . Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 24 Januari 2025

**Mengesahkan
Sidang Munaqasyah**

Penguji I


Prof. Dr. Amirah Diniyati, M.Pd.,Kons

Penguji II


Ahmad Ansori, M.Pd

Penguji III


Dr. Riswani, M.Pd

Penguji IV


Nunu Mahnun, M.Pd.,PhD

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan


Dr. H. Asadar, M.Ag
NIP. 19650521 199401 1 001

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.

PENGHARGAAN



Alhamdulillahirrobil'alamin, segala puji dan syukur senantiasa tercurahkan kepada cinta sejati seluruh makhluk, Allah subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Shalallahu'Alaihi Wessalam yang telah sukses membawa kita dari alam kegelapan hingga ke alam terang menerangi seperti sekarang ini, serta semoga mendapat syafa'atnya diakhir kelak.

Dengan izin rahmat Allah Subhanahu Wa Ta'ala penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs An Najah Pekanbaru”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Serjana Pendidikan pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam konsentrasi administrasi pendidikan Fakultas tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, dukungan, bimbingan dan petunjuk dari orang tua dan keluarga, maka penulis mengucapkan penghargaan terima kasih kepada yang teristimewa dan tersayang untuk kedua orang tua yaitu Ayahanda Syafi'i dan Ibunda Suparni, yang selalu memberikan semangat serta motivasi kepada penulis dalam menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan, terimakasih kepada orang terdekat yaitu jumira, S.keb dan Keluarg besar Himpunan mahasiswa islam. Terimakasih karena sudah memberikan support selama ini, penulis juga mendapat banyak bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk serta dukungan dari beberapa pihak secara moral dan material baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Prof. Dr. Hairunnas, M. Ag., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dr. Hj. Helmiati., M.Ag. Selaku Wakil Rektor 1. Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., Selaku Wakil Rektor II. Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.d., Selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Dr. H. Kadar, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M.Ag., Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir MZ S.Pd. M.Pd selaku Wakil Dekan II, dan Prof. Dr. Amirah Diniaty, M. Pd, Kons Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Dr. Drs. Mudasir, M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Drs, Syafaruddin, M.Pd. selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, bantuan, masukan serta memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Rini Setyaningsih, M.Pd. selaku Penasehat Akademik (PA) penulis yang senantiasa membimbing dan memotivasi penulis selama belajar di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
6. Bapak ibu dosen serta segenap karyawan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi administrasi pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Afrial, M.Pd, Selaku kepala Sekolah di MTs An Najah Pekanbaru
8. Resti Nurhuda, SE, Selaku kepala tata usaha di MTs An Najah Pekanbaru.
9. Kepada seluruh sanak famili dan juga keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi dan doa yang tidak putusya kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

10. Keluarga besar Administrasi Pendidikan D angkatan 2019 yang telah bersama-sama menghabiskan waktu selama proses belajar di kelas dan yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan pendidikan Strata (S1) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

11. Kepada keluarga besar, KORKOM UIN suska riau HMI cabang pekanbaru yang selalu membantu, memotivasi dan memberikan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa diselesaikan sebagaimana mestinya.

13. Peneliti memepersembahkan skripsi ini special untuk orang yang bertanya “kapan kamu wisuda? Dan Kapan skripsimu selesai?” Wisuda hanya bentuk seremonial akhir setelah melawati berbagai proses, terlambatnya lulus dan tidaknya lulus tepat waktu bukanlah suatu kejahatan dan bukanlah sebuah aib, Alangkah kerdilnya nya kecerdasan seseorang di ukur dari siapa yang paling cepat wisuda, Bukankah sebaik baiknya skripsi adalah skripsi yang terselesaikan entah itu tepat waktu ataupun tidak.

Demikian penghargaan yang telah penulis berikan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian studi. Semoga skripsi ini bisa menjadi motivasi bagi teman-teman dan keluarga dalam menempuh pendidikan. *Aamiin allahumma aamiin. Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Pekanbaru, 30 Juli 2024

Penulis

ASRIYANTO
NIM. 1191031312688

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

PERSEMBAHAN

Perjuangan saat ini akan menentukan hidup di masa depan, tetap semangat berusaha, tersenyum dan berdoa, kerja keras, ikhlas dan tuntas.

YAKIN USAHA SAMPAI

Puji syukur ku panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga aku selalu sehat, semangat dan diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Sholawat serta salam tak lupa aku haturkan kepada Rasulullah SAW, manusia terbaik yang selalu menjadi sumber inspirasi ku untuk selalu menjadi lebih baik disegala aspek kehidupan.

Segenap kasih dan cinta ku Skripsi ini special ku persembahkan untuk kedua orang tua ku, untuk Ayahanda Syaf'i dan Ibunda Suparni yang sejak ananda dilahirkan selalu memberikan yang terbaik kepada ananda walaupun dalam keadaan apapun.

Besar harapan ananda untuk dapat menjadi anak yang berbakti dan membanggakan.

Ananda bersyukur mempunyai oang tua hebat luar biasa seperti ayahanda dan ibunda.

Kepada adikku rizal hamirullah dan askia, yang masih dalam perjuangan untuk mewujudkan cita-citanya semoga mendapatkan ilmu yang terbaik di sekolah dan selalu lah berdoa agar menjadi yang baik di antara yang terbaik.

Kepada seseorang yang menemaniku dan memberi support lebih setelah orang tua,
Jumira

Kepada keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam cabang pekanbaru, komisariat tarbiyah uin, dan KORKOM uin suska riau yang memberikan motivasi dan dorongan dalam mengamban amanah

Akhir kata, skripsi ini aku sediakesihkan untuk semua orang yang mengenaliku, mengasihiku atau bahkan orang yang kurang senang terhadapku.

(ASRIYANTO)

MOTTO

FOKUS DAN KONSISTEN

“Layaknya sebuah permainan, kuasai gamenya dan jadilah pemenangnya. Nothing is impossible“



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

Asriyanto (2024): **Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs An Najah Pekanbaru**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, (1) Peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi (2) Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informan utama dalam penelitian ini berkembang sesuai dengan kebutuhan informasi di lapangan, seperti kepala tata usaha sedangkan informan pendukung bendahara sekolah dan kepala sekolah. Objek penelitian adalah kepala tata usaha di MTs AN NAJAH Pekanbaru. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Kepala tata usaha sudah memiliki sertifikasi sebagai kepala tata usaha (2) Kepala tata usaha tidak memiliki staf tata usaha sejak tahun 2023 sampai dengan sekarang (3) Tidak memiliki pegawai dalam mengelola sarana dan prasarana (4) Kurangnya komunikasi antara sesama pegawai. Selain itu peneliti juga menemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat, Adapun faktor pendukungnya yaitu, Fasilitas yang cukup memadai, Kepala tata usaha sudah memiliki sertifikasi dan sesuai dengan keahliannya, Kepala sekolah yang memberikan support dalam bekerja, Support dari tim kerja. Sedangkan faktor penghambatnya yang kepala tata usaha alami yaitu, Tidak adanya staf tata usaha, Kurangnya komunikasi antara pegawai dengan kepala tata usaha, Belum optimalnya pegawai pengelola sarana dan prasarana sekolah.

Kata Kunci : Peran, Kepala Tata Usaha, Pelayanan, Administrasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Asriyanto, (2024): The Role of the Head of Administration Staff in Improving Administrative Service Quality at Islamic Junior High School of An Najah Pekanbaru

This research aimed at finding out 1) the role of the head of administration staff in improving administrative service quality, and 2) the supporting and obstructing factors in improving administrative service quality. Qualitative descriptive approach was used in this research. The primary informant was developed according to the information needs in the field, such as the head of administration staff, and the supporting informants were the school treasurer and the headmaster. The object of this research was the head of administration staff at Islamic Junior High School of An Najah Pekanbaru. Interview and documentation were the techniques of collecting data. The techniques of analyzing data were data reduction, data display, and drawing conclusions. The research findings showed that 1) the head of administration staff was certified in his role, 2) the head of administration staff had no administrative staff since 2023 until now, 3) there was no employee for managing facilities and infrastructure, and 4) the lack of communication among employees. Additionally, several supporting and obstructing factors were identified in this research. The supporting factors were adequate facilities, the head of administration staff that was certified and qualified for his role; the headmaster providing support in working, support from the work team. The obstructing factors were the absence of administration staff, the limited communication between employees and the head of administration staff, and the suboptimal performance of staff managing school facilities and infrastructure.

Keywords: Role, Head of Administration Affairs, Service, Administration



ملخص

أسريانتو، (٢٠٢٤): دور رئيس الشؤون الإدارية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مدرسة النجاح المتوسطة الإسلامية بكنبارو

هذا البحث يهدف إلى معرفة ما يلي: (1) دور رئيس الشؤون الإدارية في تحسين جودة الخدمات الإدارية، (2) العوامل الداعمة والمعيقة في تحسين جودة الخدمات الإدارية. استخدم البحث منهجا وصفيا كفيما. تطور مخبرو البحث الرئيسيون حسب احتياجات المعلومات في الميدان، مثل رئيس الشؤون الإدارية، والمخبرون الثانويون أمين الصندوق المدرسي ورئيس المدرسة. موضوع البحث هو رئيس الشؤون الإدارية في مدرسة النجاح المتوسطة الإسلامية بكنبارو. تم جمع البيانات باستخدام تقنيتي المقابلة والتوثيق. واعتمد تحليل البيانات على تقنيات تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص الاستنتاجات. أظهرت نتائج البحث ما يلي: (1) رئيس الشؤون الإدارية حاصل على شهادة تأهيل كرئيس شؤون إدارية (2) لا يوجد موظفو شؤون إدارية منذ عام 2023 حتى الآن (3) لا يوجد موظفون لإدارة المرافق والبنية التحتية (4) ضعف التواصل بين الموظفين. وكشف الباحث عن عدة عوامل داعمة ومعيقة، حيث تضمنت العوامل الداعمة: توفر مرافق كافية، وحصول رئيس الشؤون الإدارية على شهادة وتأهيل يتناسب مع خبرته، ودعم رئيس المدرسة للعمل، والدعم من فريق العمل. أما العوامل المعيقة فتشمل: غياب موظفي الشؤون الإدارية، يضاعف التواصل بين الموظفين ورئيس الشؤون الإدارية، وعدم كفاءة إدارة المرافق والبنية التحتية المدرسية بشكل كامل.

الكلمات الأساسية: دور، رئيس الشؤون الإدارية، الخدمات، الإدارة



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI	i
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	6
C. Penegasan Istilah.....	6
D. Permasalahan	9
1. Identifikasi Masalah	9
2. Batasan Masalah	9
3. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan dan Manfaat	10
1. Tujuan	10
2. Manfaat	10
BAB II	
KAJIAN TEORETIS	12
A. Pengertian Pelayanan.....	12
B. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	15
C. Ciri-Ciri Sekolah Bermutu.....	16

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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

D. Karakteristik Pelayanan.....	18
E. Konsep Pelayanan	20
F. Kualitas Pelayanan	21
G. Peran Kepala Tata Usaha	24
H. Administrasi	30
I. Penelitian Relevan.....	33
J. Proposisi	35
METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Pendekatan.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
1. Lokasi Penelitian	39
2. Waktu Penelitian	39
C. Subyek dan Objek Penelitian	40
D. Informan Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Observasi	40
2. Teknik Dokumentasi	40
3. Wawancara	41
4. Teknik Analisis Data.....	41

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 IV**PENYAJIAN HASIL PENELITIAN..... 45****A. Deskripsi Hasil Penelitian.....45**

1. Sejarah Sekolah45

2. Visi dan Misi46

3. Profil Sekolah47

4. Struktur Organisasi Sekolah47

5. Kurikulum.....48

6. Sumber Daya Manusia.....49

B. Hasil Penelitian54**C. Pembahasan97****BAB V****PENUTUP109****A. Kesimpulan109****B. Saran111****DAFTAR PUSTAKA 113****BIOGRAFI PENULIS 143**

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Organisasi.....	47
Tabel 4.2 Daftar Mata Pelajaran	48
Tabel 4.3 Nama-Nama Guru Dan Pegawai.....	50
Tabel 4.4 Nama-Nama Staf Tata Usaha.....	51
Tabel 4.5 Guru Bimbingan Konseling	51
Tabel 4.6 Data Statistik Siswa/I.....	52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.....	113
Lampiran 2	Transkrip Wawancara	118
Lampiran 3	Transkrip Wawancara	122
Lampiran 4	Transkrip Wawancara	125
Lampiran 5	Lembar Disposisi.....	127
Lampiran 6	Lembar Pengajuan SK Pembimbing.....	128
Lampiran 7	Lembar Pembimbing Skripsi	129
Lampiran 8	ACC Cover Proposal	130
Lampiran 9	Lembar Pengesahan Perbaikan Proposal.....	131
Lampiran 10	Surat Izin Melakukan Riset	132
Lampiran 11	Surat Balasan Pra Riset.....	133
Lampiran 12	Surat Balasan Izin Riset.....	134
Lampiran 13	Surat Keterangan Penelitian Dari KESBANGPOL.....	135
Lampiran 14	Lembar Berita Acara Ujian Proposal.....	136
Lampiran 15	ACC Sinopsis	137
Lampiran 16	Blanco Kegiatan Bimbingan Skripsi	138
Lampiran 17	Surat Mohon izin melakukan riset dari KEMENAG.....	139
Lampiran 18	Dokumentasi.....	140

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah merupakan pendidikan yang berfungsi dalam mengembangkan kemampuan dan membentuk watak berintelektual serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya suatu potensi besar peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, jujur, berilmu, kreatif, inovatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis, kritis serta bertanggung jawab. Untuk mewujudkan suatu tujuan pendidikan yang bernasionalis tersebut diperlukan sumber daya pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan yang meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana, dan prasarana. Sebagai sumber daya pendidikan, tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Tenaga Administrasi Sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi sekolah pada jenjang SD/MI, SMP/MTS, dan SMA/MA/SMK/MAK, atau bentuk lain yang sederajat.¹

¹ Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *panduan kerja tenaga administrasi sekolah*, Jakarta: 2017, hlm 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut Soerjono Soekanto, peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka seseorang menjalankan suatu peranan. Dalam Hakikatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Keperibadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus di jalankan.²

Pendidikan berkualitas akan dapat menjadi kenyataan, apabila dunia pendidikan ditangani oleh tenaga profesional, terutama oleh guru-guru professional, berintelktual dan bermartabat. Guru-guru professional dan berintelektual inilah yang senantiasa berpijak pada konsep HMM dalam melaksanakan praktik pendidikan.³

Kepala tata usaha adalah tenaga kependidikan yang bertanggungjawab dalam bidang administrative,⁴ Kepala tata usaha atau kepala tenaga administrasi adalah tenaga administrasi sekolah/madrasah yang diberi wewenang serta tanggung jawab untuk mengelola bidang administrasi sekolah/madrasah guna membantu kepala satuan pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan. Kepala tata usaha bertugas membantu

² Mince Yare, *Peran Ganda Perempuan Pedagang Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor*, Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi Volume 3, No. 2, September 2021, hlm 20

³ Nana Sepriyanti, *Guru Profesional Adalah Kunci Mewujudkan Pendidikan Berkualitas*, Jurnal Al-Ta'lim, Jilid 1, Nomor 1 Februari 2012, hlm. 73

⁴ Murip Yahya, *Profesi Tenaga Kependidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h.15



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kepala sekolah dalam mengelola bidang administrasi untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah.⁵

Sebuah organisasi seperti lembaga pendidikan akan menjalankan organisasinya khususnya dalam pelayanan administrasi pendidikan, Organisasi dalam Pelayanan administrasi pendidikan adalah adanya satu atau dua orang yang bekerjasama dalam sebuah tugas untuk menyelesaikan pekerjaan berdasarkan prinsip efisiensi dan efektifitas agar terwujudnya visi misi lembaga pendidikan (sekolah).⁶

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah menjelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah/madrasah terdiri atas kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus. Pelaksana Urusan meliputi pelaksana urusan: administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana prasarana, administrasi humas, administrasi persuratan dan kearsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, dan administrasi umum untuk SD/MI/SDLB. Petugas layanan khusus, meliputi penjaga sekolah, tukang kebun, pengemudi dan pesuruh. Berdasarkan peraturan tersebut, untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah,

⁵ Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan, *Pedoman Pelaksanaan Pemilihan Kepala Tenaga Administrasi Sekolah Berprestasi*, (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017), h.15

⁶ M. Ahsan Agussalim Dkk, *Implementasi Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di Man I Makassar*, Jurnal Idaarah, Vol. 2, No. 2. Desember 2018, hlm 181



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional.⁷

Pentingnya pelayanan administrasi dalam pendidikan ialah untuk mempermudah dalam terlaksannnya rencana kerja dan efektifitas kepuasan dalam pencapai tujuan pendidikan yang efektif dan efisien, Pelayanan administrasi pendidikan merupakan suatu proses kegiatan yang memiliki kewajiban yang merupakan kebutuhan dasar bagi setiap stakeholder pendidikan dalam memberikan suatu pelayanan secara optimal.⁸

Untuk mewujudkan pelayanan administrasi yang baik dan unggul, sekolah harus melakukan penataan administrasi yang baik dan melakukan pembenahan di setiap aspek, dalam melakukan penataan dan pembenahan, sekolah harus memperhatikan komponen-komponen yang terkait dalam internal sekolah. Komponen itu meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, finansial, sarana prasarana, informasi, kurikulum, dan humas. Sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi; supplier, input, proses, output dan customer. Ditinjau dari definisi Pelayanan yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini sekolah harus

⁷ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah. Madrasah*. Jakarta, 2008, hlm 2

⁸ Mohamad Tohar, *Supervisi Manajerial dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 1 Jonggat*, Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan, Vol. 9, No. 1. Januari 2022, hlm 182



dapat memberikan layanan yang prima kepada siswa sebagai pelanggan sehingga terjadi interaksi langsung⁹

Selain itu administrasi memiliki peran dalam suatu lembaga pendidikan, Tenaga administrasi juga memiliki peran penting untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Segala aktivitas sekolah membutuhkan administrasi misalnya proses pembelajaran membutuhkan presensi siswa, pengarsipan perangkat belajar, pengurusan surat masuk dan surat keluar, dan sebagainya.¹⁰

Mengacu kepada standar layanan administrasi yaitu permendiknas No 24 tahun 2008 tentang tenaga administrasi yang terdiri dari tugas kepala administrasi dan pelaksanaan urusan administrasi sekolah, dalam pelaksanaan urusan administrasi terdiri dari :

- a. Pelaksanaan Urusan Administrasi Kesiswaan
- b. Pelaksanaan Urusan Administrasi Kurikulum
- c. Pelaksanaan Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara pada tanggal 19 juli 2023 di temukan gejala pertama kurangnya sumber daya kepegawaian tenaga administrasi sehingga dalam pelaksanaan pengelolaannya kurang

⁹ Alma Buchari, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2003), hlm. 44\

¹⁰ Amiruddin. (2017). Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi. *Jurnal Al-Idharah Jurnal Kependidikan Islam*, 128.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



efektif dan efisien, kedua pengelolaan sarana dan prasarana belum optimal, dan yang ketiga pengolahan data yang belum maksimal.

Berdasarkan gejala diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs AN NAJAH Pekanbaru”**.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan peneliti memilih judul di atas sekolah

1. Topik permasalahan yang akan peneliti kaji sesuai dengan bidang keilmuan peneliti pelajari yaitu manajemen pendidikan islam.
2. Lokasi peneliti ini terjangkau oleh peneliti untuk melakukan penelitian.
3. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul, peneliti mampu untuk penelitinya.
4. Masalah-Masalah yang akan di teliti berkaitan dengan yang di pelajari yaintu admnistrasi pendidikan

C. Penegasan Istilah

1. Peran Kepala Tata Usaha

Kepala tata usaha berperan sebagai koordinator bidang administrasi sekolah. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh kepala tata usaha yaitu memastikan jalannya administrasi sekolah dapat terlaksana dengan baik dalam rangka menunjang pengambilan keputusan dan pembuatan kebijakan yang tepat. Kepala tata usaha merupakan pengendali dan melakukan koordinasi kegiatan yang dilakukan agar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

semua bagian atau personel bekerja saling membantu kearah satu tujuan yang telah ditetapkan dalam urusan administrasi sekolah. Sehingga dengan adanya koordinasi dan pengarahan dapat meningkatkan kerjasama dari semua komponen dalam bidang administrasi tersebut.¹¹

Peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan: dalam lingkup tenaga kependidikan atau yang lebih dikenal dengan tenaga administrasi sekolah yang menjadi pimpinan ialah kepala tenaga administrasi sekolah atau Kepala Tata Usaha (KTU). Kepala tata usaha yang profesional dapat memahami apa yang dibutuhkan ketatausahaan sehingga memudahkan dalam melakukan pengembangan profesionalisme tenaga kependidikan, Adanya upaya yang dilakukan kepala tata usaha dalam meningkatkan kinerja tenaga administrasi sekolah harus memiliki sejumlah kompetensi, keterampilan, serta mampu memotivasi tenaga kependidikan.¹²

2. Kualitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula di definisikan sebagai tingkat, keunggulan, sehingga kualitas adalah ukuran relatif kebaikan. Definisi kualitas dalam konsep relatif memiliki dua aspek, yaitu dilihat dari sudut pandang produsen maka kualitas

¹¹ Suaeb and Jasman HS, „Peran Kepala Sekolah Sebagai Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Di MTS Negeri 2 Raba Bima“, Pendidikan Dan Ekonomi, Vol 2, No 2 (2019), 26.

¹² Bashori Dkk, *Peningkatan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Oleh Kepala Tata Usaha Di Smpn 12 Sijunjung*, Journal Manajemen Pendidikan Islam, Volume 3, Nomor 1, Desember 2021, h 48.



adalah mengukur berdasarkan spesifikasi yang ditetapkan dan dari sudut pelanggan maka kualitas untuk memenuhi tuntutan pelanggan,

3. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Ditinjau dari definisinya pelayanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

4. Administrasi

Administrasi dapat diartikan sebagai usaha bersama untuk mengelola semua sumber baik personil maupun materil secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam artiannya secara sempit administrasi dapat dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusunan sistematis dari seluruh informasi yang ada agar mempermudah memperoleh rangkuman informasi dari seluruh kegiatan dan keadaan yang tengah berlangsung dalam sebuah organisasi/kantor. Kegiatan dalam administrasi ini sendiri meliputi serangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap kerja sama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sementara dalam artiannya secara luas, administrasi dapat dipandang sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih secara rasional dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien.¹³

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian ini sebagai berikut:

- a. Peran Kepala Tata Usaha dalam melaksanakan pelayanan kepegawain Tenaga Administrasi sekolah MTs AN NAJAH Pekanbaru
- b. Pelaksanaan pelayanan administrasi sarana dan prasarana sekolah Mts AN NAJAH Pekanbaru
- c. Pelaksanaan kualitas pelayanan administrasi sekolah MTs AN NAJAH Pekanbaru
- d. Pelaksanaa pengelolaan tenaga administrasi, persuratan dan pengarsipan

2. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan yang diidentifikasi, maka peneliti memfokuskan pada Peran Kepala Tata Usaha dalam

¹³ Muhammad Nur Kurniawan dan Syahrini, *pengadministrasi pendidikan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan lembaga pendidikan*. Journal Of Education. Vol.1 No.1 Oktober 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah MTs AN NAJAH Pekanbaru

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dalam penelitian ini, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs AN NAJAH Pekanbaru?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah MTs AN NAJAH Pekanbaru?

E. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui peran kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi sekolah di MTs AN NAJAH Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi sekolah di MTs AN NAJAH Pekanbaru.

2. Manfaat

Manfaat penelitian yang di harapkan baik secara teoretis maupun praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



- a. Bagi peneliti, sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program strata satu (S1) hingga mendapatkan gelar Spd kepada jurusan manajemen pendidikan islam konsentrasi administrasi pendidikan fakultas tarbiyah keguruan
- b. Bagi guru administrasi pendidikan sebagai pengembangan ilmu yang di berikan masukan mrengeai peran kepala tata usaha sebagai administrator dalam meningkatkan pelayanan administrasi
- c. Bagi fakultas tarbiyah keguruan sebagai informasi tentang peran kepala tata usaha sebagai administrator dalam meningkatkan pelayanan administrasi
- d. Bagi peneliti selanjutnya menjadi bahan untuk memudahkan peneliti selanjutnya mengenai masalah yang sama peran kepala tata usaha sebagai administrator dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

KAJIAN TEORETIS

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹⁴ Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).¹⁵

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Philip Kotler Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik¹⁶

Pelayanan merupakan orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa sedangkan administrasi merupakan penyusunan, pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta

¹⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22

¹⁵ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415

¹⁶ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta : Rineka Cipta , 2003), h. 11



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Dengan demikian pelayanan administrasi merupakan pengumpulan data dan informasi berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern maupun kepentingan eksternal, Jadi kualitas pelayanan administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tatausaha yang memberikan pelayanan maksimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁷

Ratminto dan Winarsih juga menjelaskan bahwa pelayanan administrasi adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pendidikan, di daerah dan di lingkungan baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁸

Selain itu pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, kemudian diberikan kepada masyarakat. sebagai contoh adalah pelayan surat masuk. Proses pelayanan surat masuk adalah sebagai berikut: Surat diterima oleh seorang petugas; Surat disortir (dipisah-pisahkan); Surat diterima pencatat surat dan kemudian dicatat dalam buku agenda atau kartu kendali; Surat disampaikan ke pengarah surat; Surat didistribusikan ke unit organisasi

¹⁷ Veithzal Rivai dan Sylviana Murni, *Education Management: Analisis Teori dan Praktik* (Jakarta: RajaGrafindo Persada (2009), h. 321.

¹⁸ Beni Cahyadi dan Abdul Kadir, *Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang Dalam Meningkatkan Pelayanan*, Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik, Vol 3. Nomor 1. hlm 18



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sesuai dengan alamat yang tertulis dalam surat (sering disebut dengan istilah “ unit pengelola”) Surat diterima unit pengolah.¹⁹

Pelayanan administrasi pendidikan merupakan suatu proses kegiatan administrasi pendidikan yang memiliki kewajiban yang merupakan kebutuhan dasar bagi setiap stakeholder pendidikan dalam memberikan suatu pelayanan secara optimal. Dalam pengelolaan pelayanan administrasi pendidikan sudah memberikan pelayanan secara optimal dengan adanya sumberdaya manusia yang professional dan berkompeten dalam bidangnya. Pelayanan administrasi pendidikan diawali dengan pembuatan program pada setiap bidang pelayanan administrasi pendidikan. Hal ini bertujuan untuk mempermudah terlaksananya rencana kerja, efektifitas kepuasan kerja pada setiapbidang pelayanan administrasi dan untuk memudahkan perbaikan pada bidang pendidikan dalam pencapaian tujuan pendidikan yang efektif dan efisien.²⁰

Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

¹⁹ Beni Cahyadi dan Abdul Kadir, *Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang Dalam Meningkatkan Pelayanan*, Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik, Vol 3. Nomor 1. hlm 18

²⁰ Mohamad Tohar, *Supervisi Manajerial dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 1 Jonggat*, Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan. Vol 9. No 1 Januari 2022, hlm 182



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara baik. Pendapat Moenir faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kemampuan berasal dari kata dasar maupun yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

C. Ciri-Ciri Sekolah Bermutu

Pendidikan dapat diartikan system dan proses dalam mendidik baik secara formal, informal, maupun non formal. Namun pendidikan yang berkualitas tidak terlepas dari sekolah yang merupakan tempat pelaksanaan proses pembelajaran pendidikan tersebut, oleh karna itu sekolah merupakan presentase dari kualitasnya suatu pendidikan.

Setiap sekolah memiliki tujuan untuk membentuk sekolah yang berkualitas. Sekolah berkualitas memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Input, peserta didik secara ketat di seleksi melalui kreteria yang dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Sarana dan prasarana yang dapat menunjang proses kegiatan belajar mengajar, sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Baik itu kegiatan kurikuler ataupun ekstrakurikuler.
- c. Lingkungan belajar yang nyaman.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Guru atau pendidik yang berkualitas dan mengajar sesuai dengan jurusan yang diemban.
- e. Kurikulum yang selalu dikembangkan secara maksimal sesuai dengan kebutuhan masa kini dan masa yang akan datang Pada dasarnya, sekolahn yang berkualitas memiliki tujuan kegiatan pembelajaran yang dapat berlangsung dengan baik dan sesuai dengan harapan. Segala macam gerakan, usaha maupun upaya difokuskan pada kegiatan belajar mengajar di sekolah.²¹

Menurut Edward Sallis sekolah yang bermutu becirikan sebagai berikut:

- a. Sekolah berfokus pada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal. Pada sekolah yang bermutu, totalitas perilaku staf, tenaga akademik, dan pemimpin melakukan tugas pokok untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Edward Sallis, pelanggan jasa umumnya dan sekolah khususnya adalah semua pihak yang memerlukan, terlibat di dalam, dan berkepentingan terhadap jasa pendidikan itu. Pelanggan sekolah terdiri dari tiga komponen utama. Pertama, pelanggan primer, adalah siswa atau pihak-pihak yang menerima jasa pendidikan secara langsung. Kedua, pelanggan sekunder, adalah pihak-pihak yang berkepentingan terhadap mutu jasa pendidikan. Seperti, orang tua siswa, instansi atau penyandang dana

²¹ Wafa' Taqiyya, Triono Ali Mustofa, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membentuk Sekolah Berkualitas Di Mts Negeri 1 Surakarta*, Jurnal Bilqolam Pendidikan Islam, Volume 4 Issue 2 Bulan Desember 2023, hlm 49.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- basiswa, pemeritah yang menanggung biaya pendidikan yang bersangkutan, tenaga akademik dan tenaga administrasi sekolah.
- b. Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul, dalam makna ada komitmen untuk bekerja secara benar dari awal.
- c. Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya.
- d. Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik itingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administrasi.
- e. Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrument untuk berbuat benar pada peristiwa atau kejadian berikutnya.
- f. Sekolah memandang dan menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanju. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan yang bisa membantu orang lain serta mampu menginspirasi. Pelayanan yang diberikan pun harus berkualitas, cepat, menyenangkan, tidak mengandung unsur kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan.²²

D. Karakteristik Pelayanan

Menurut Dewantara, karakter adalah memandang karakter sebagai watak atau budi pekerti, sedangkan pelayanan berdasarkan yang telah dijelaskan oleh Vargo, Lusch di Tjiptono yang mengungkapkan jika

²² Mohammad Arief, *Konsep Sekolah Yang Bermutu*, Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Kedakwahan, Volume 15 No. 30, Bulan Desember 2022, hlm 32.



pelayanan menggambarkan metode berinteraksi ketika menjalani suatu dengan seseorang. Menurut pendapat Fitzsimmons dan Fitzsimmon mengatakan bahwa empat dimensi karakteristik pelayanan, ialah:

- a. Partisipasi konsumen terhadap proses sebuah pelayanan. Hadirnya seorang pelanggan menjadi partisipasi saat melakukan pelayanan memerlukan perhatian guna mendesain fasilitas.
- b. *Simultaneity* (Kejadian dengan waktu yang bersamaan). Kenyataan yang didapatkan jika sebuah pelayanan dibentuk untuk digunakan dengan bersamaan, menjadikan pelayanan tersebut tidak disimpan.
- c. *Service perishability*, (Pelayanan langsung digunakan dan habis). Pelayanan adalah sebuah komoditas yang cepat habis. Dapat kita lihat pada tempat duduk pesawat yang habis, ruangan hotel atau rumah sakit yang tidak muat.
- d. *Instangibility* (Tidak terwujud). Pelayanan ialah sebuah pemikiran yang merupakan ide dan konsep. Oleh sebab itu, sebuah inovasi pelayanan tidak bisa ditetapkan.
- e. *Heterogeneity* (Beragam). Perpaduan dari sifat yang tidak berwujud pelayanan dan pelanggan untuk partisipasi dalam menyampaikan sebuah sistem pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang beragam kepada konsumen ke konsumen.²³

²³ Emilda Amalia, Tony Susilo Wibowo, *Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Surabaya Pusat*, Journal of Sustainability Business Research, Vol2 No2 Juni 2021, hlm 287

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

E. Konsep Pelayanan

Gaspersz Widaningsih dan Rizal mengemukakan konsep pelayanan, ada beberapa yang di perhatikan mengenai konsep pelayanan dimana konsep pelayanan memiliki dimensi-dimensi yaitu;

- a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses pelayanan.
- b. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan akurat dan ketepatan pelayanan, Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- c. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- d. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jumlah petugas yang melayani serta fasilitas yang mendukung
- e. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk atau panduan lainnya.
- f. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, pendingin udara, alat komunikasi dan fasilitas pendukung.²⁴

²⁴ Seftiany Permata Hidayat, *Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto*, Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, Vol. 4 No. 4, April 2014, hlm. 154



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

F. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu driver kepuasan yang bersifat multidimensi. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan.²⁵

Kualitas pelayanan dapat pula dilihat dari mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan yang terbaik adalah yang disebut pelayanan prima yaitu, bentuk pelayanan terbaik melebihi, melampaui, mengungguli, pelayanan yang diberikan oleh pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu.

Juran Suharsaputra menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (fitness for use) yang berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna. Juran Suhartaputra mengemukakan lima dimensi kualitas, yaitu:

²⁵ Nyoman Rinala, *pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada sekolah tinggi pariwisata nusa dua bali*, Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan, Volume 4, Tahun 2013, 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.

1. Rancangan (design), sebagai spesifikasi produk.
2. Kesesuaian (conformance), yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyampaian produk actual.
3. Ketersediaan (availability)
4. Keamanan (safety)
5. Guna praktis (fielduse), kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan penggunaannya oleh konsumen

Pelayanan yang baik mencerminkan bagaimana cara tenaga dalam memberikan pelayanan terbaik kepada siswa, sehingga dari adanya kepuasan tersebut dapat menunjukkan tanda bahwasannya layanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah dalam pelayanan tersebut dengan baik.²⁶

Pendapat lain menyatakan bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²⁷

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayananyang diterimanya. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang diharapkannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



²⁶ Pungki Cindy Ashari Dkk, *Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMKN 1 Enam Lingsung*, Journal Of Educational Administration And Leadership, Volume 2 Nomor2Tahun 2021, Hal 88

²⁷ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: UNPAD Press, 2016), hlm.14



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut Parasuraman dkk dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik terdapat lima unsur penentu yakni kehandalan (reliability), jaminan (assurance), berwujud (tangibles), empati (empathy), daya tanggap (responsiveness).²⁸

G. Peran Kepala Tata Usaha

Menurut Soerjono Soekanto, peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka seseorang menjalankan suatu peranan. Dalam Hakikatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Keperibadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus di jalankan.²⁹

Secara teoritis Kepala Urusan Tata Usaha yang bertugas membantu Kepala Sekolah dalam memberikan pelayanan urusan administrasi operatif sekolah serta menyiapkan data dan informasi sekolah dalam rangka pengembangan organisasi sekolah secara keseluruhan. Untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, seorang kapala tata usaha dibantu oleh beberapa staf yang diberi tugas menangani masing-masing urusan yang menjadi tanggungjawab kantor tata usaha. Namun realita yang terjadi kepala tata usaha tidak memiliki staff tata usaha sehingga dalam implementasi pelayanan kurang efektif dan efesien.

Berdasarkan Teori kontingensi kepemimpinan pertama yang terkenal dikemukakan oleh Fiedler yang mengambil pendekatan mencocokkan pemimpin dengan situasi di mana ia akan sukses. Model kontingensi yang dihasilkan menyatakan bahwa keefektifan seorang

pemimpin tergantung dari tiga variabel yaitu: struktur kebutuhan pemimpin, kendali situasi pemimpin, interaksi antara struktur kebutuhan pemimpin dan kendali situasi. Selain teori kontingensi yang dikemukakan oleh Fiedler, Yukl juga mengemukakan bahwa perilaku pemimpin dapat meningkatkan kinerja kelompok karna dapat mempengaruhi *variable intervening* (usaha dan kerja tim) yang dapat mempengaruhi kinerja kelompok.

Tata usaha merupakan salah satu unsur dari administrasi yaitu merupakan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha dan kerjasama, yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan.³⁰

The Liang Gie dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern memberikan pengertian tata usaha ialah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan

²⁸ M. Hasbi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*, urnal Manajemen Pendidikan Islam Volume 3, Nomor 1, Mei 2018, hlm 94

²⁹ Mince Yare, *Peran Ganda Perempuan Pedagang Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor*, Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi Volume 3, No. 2, September 2021, hlm 20

³⁰ Mappaenre, Ahmad, *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. (Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2009), 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja.³¹

Tata Usaha adalah pekerjaan yang meliputi penyampaian keterangan secara lisan, pembuatan warkat secara tertulis dan laporan-laporan sebagai cara untuk meringkaskan banyak hal dengan cepat guna menyediakan suatu landasan fakta bagi tindakan kontrol oleh pimpinan.³²

Kepala tata usaha adalah tenaga kependidikan yang bertanggungjawab dalam bidang administrative,³³ Kepala tata usaha atau kepala tenaga administrasi adalah tenaga administrasi sekolah/madrasah yang diberi wewenang serta tanggung jawab untuk mengelola bidang administrasi sekolah/madrasah guna membantu kepala satuan pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan. Kepala tata usaha bertugas membantu kepala sekolah dalam mengelola bidang administrasi untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah.³⁴

Dalam Permendiknas No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah menjelaskan mengenai kompetensi yang harus dimiliki oleh Kepala Tata Usaha, antara lain:

1. Kompetensi Kepribadian Kepala Tata Usaha: Mempunyai akhlakul karimah dan berintegritas, Mempunyai semangat kerja, Mempunyai rasa percaya diri, Dapat mengendalikan emosi, Mempunyai

³¹ Rufqotuz Zakhroh, *Pengaruh Kinerja Tenagaadministrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik*, Jurnal Didaktika, Vol. 19 No. 2 Februari 2013, hlm 62

³² Rahmawati, *Manajemen Perkantoran*, (Yogyakarta: Fisip Unitirta Press, 2014), h 15

³³ Murip Yahya, *Profesi Tenaga Kependidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h.15

³⁴ Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan, *Pedoman Pelaksanaan Pemilihan Kepala Tenaga Administrasi Sekolah Berprestasi*, (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017), h.15



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

fleksibilitas, Mempunyai kedisiplinan Mempunyai ketelitian, Mempunyai jiwa kreativitas dan selalu berinovasi, Mempunyai rasa tanggung jawab.

2. Kompetensi Sosial Kepala Tata Usaha: Dapat bekerja sama di dalam organisasi, Bisa memberikan layanan yang maksimal, Mempunyai kesadaran tim, Efektif dan berkomunikasi, Dapat menciptakan dan menjalin hubungan kerja.
3. Kompetensi Teknis Kepala Tata Usaha: Mengerjakan administrasi kepegawaian madrasah, Mengerjakan administrasi keuangan madrasah, Mengerjakan administrasi sarana dan prasarana madrasah, Mengerjakan administrasi persuratan dan pengarsipan, Mengerjakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, Mengerjakan administrasi kesiswaan masyarakat, Mengerjakan administrasi kurikulum madrasah, Mengerjakan administrasi layanan khusus madrasah, Teknologi Informasi dan Komunikasi.
4. Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha: Mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, Mengorganisasikan staf, Mengembangkan staf, Mengambil keputusan, Menciptakan iklim kerja kondusif, Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, Membina staf, Menyusun laporan.³⁵

³⁵ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional, No. 24 Tahun 2008, *Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah*, h 3-10



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kepala tata usaha sebagai penanggung operasional tata usaha, bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan semua kegiatan administrasi dan keuangan sekolah. Di tingkat praktis, kepala bagian tata usaha memimpin dan mengkoordinasikan semua kegiatan staf. Ada 3 bagian peranan kepala bagian tata usaha yaitu; peran kepala tata usaha sebagai pemimpin, peran kepala tata usaha sebagai koordinator, dan peran kepala tata usaha sebagai pengelola urusan administrasi madrasah.

1. Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Pemimpin

Pada dasarnya kunci keberhasilan suatu organisasi terletak pada efektifitas dan efisiensi kehadiran seorang pemimpin, dalam hal ini kepala bagian tata usaha. Kepala bagian tata usaha harus memiliki kualitas kepemimpinan yang kuat, karena keberhasilan sekolah dapat dicapai melalui kepemimpinan kepala bagian tata usaha yang berkualitas. Kepala bagian tata usaha yang berkualitas adalah kepala bagian tata usaha yang memiliki kompetensi, kualifikasi pribadi, serta pengetahuan dan keterampilan profesional.³⁶

Kepala Tata Usaha merupakan orang yang memimpin jalannya kegiatan bidang ketatausahaan madrasah. Dalam perannya sebagai pemimpin, kepala tata usaha harus mampu menggerakkan dan mengarahkan staf-staf tata usaha dalam

³⁶ Sukiyat, Good Leadership: *Kepemimpinan Era Globalisasi Pendidikan*, (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020), hlm 17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

melaksanakan tugas sesuai dengan keahlian masing-masing bidang administrasi madrasah.

2. Peran Kepala Tata Usaha sebagai Koordinator

Koordinator adalah orang yang melakukan koordinasi; yang mengoordinasi. Menurut G. R. Terry koordinasi merupakan suatu usaha yang sinkron dan sistematis untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat dalam mengarahkan pelaksanaan kegiatan guna menciptakan suatu tindakan yang terpadu dan selaras sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.³⁷

3. Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Pengelolaan Administrasi

Tata usaha memiliki peranan yang sangat besar dalam Pengelolaan administrasi. Oleh karena itu kepala atau staff tata usaha harus mengerti dan paham tentang pengelolaan administrasian mulai dari pelayanan, dan pengelolaan sarana prasarana sekolah.

Kepala tata usaha yakni seseorang yang memiliki wewenang dalam memimpin kegiatan yang ada didalam ketatausahaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian peran kepala tata usaha yaitu perilaku seseorang kepala tata usaha yang bertugas dalam memimpin segala kegiatan ketatausahaan disekolah.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa peran kepala tata usaha merupakan suatu kedudukan yang memiliki tanggung

³⁷ Malayu. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 85



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

jawab atas kinerja lembaga pendidikan baik itu dalam kegiatan penyelenggaraan kegiatan, pelayanan administratif maupun teknis operasional pendidikan di sekolah.

H. Administrasi

Administrasi lebih ditekankan pada proses kegiatan penyelenggaraan. Sebagai proses kegiatan, administrasi dapat dilakukan oleh siapa saja. Siapa pun dapat melakukan administrasi. Administrasi sebagai proses kegiatan untuk mencapai tujuan.

Administrasi juga dapat digambarkan sebagai suatu fungsi yang memegang peranan sangat penting terhadap tercapainya elancaran usaha kegiatan, maupun aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi.³⁸

Administrasi pendidikan yang baik mencerminkan pelaksanaan pendidikan yang baik. Dengan lain perkataan, apabila proses administrasi dikerjakan dengan baik, maka berarti ada kinerja yang baik, karena salah satu tugas pokok administrasi adalah “hanya” mencatat saja kejadian atau proses yang ada dalam aktivitas organisasi. Namun, dapat juga yang terjadi adalah hal sebaliknya, di mana dalam sebuah organisasi, tujuantujuan maupun sasaran-sasaran dari projek-projeknya di sana tidak pernah tercapai dalam artian sesungguhnya, melainkan hanya “tercapai” dalam laporan administratif, bukan pada praktik dan hasil yang sesungguhnya.

³⁸ Risnawati, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Yogyakarta: Perpustakaan Nasional RI Data Katalog Dalam Terbitan (KDT), 2014), hlm. 3



Administrasi pendidikan pada dasarnya merupakan administrasi dalam mengelola, mengatur dan mengalokasikan sumber daya yang terdapat dalam dunia pendidikan. Fungsi administrasi pendidikan merupakan alat untuk menyatukan dan menyelaraskan peranan seluruh sumberdaya yang dimiliki guna tercapainya tujuan pendidikan dalam suatu konteks sosial tertentu, ini berarti bahwa bidang-bidang yang dikelola mempunyai kekhususan yang berbeda dari manajemen dalam bidang lain.

Untuk memahami tentang kegiatan administrasi pendidikan terlebih dahulu kita ketahui tentang perkataan pendidikan yang membatasi ruang lingkup kegiatan atau pekerjaan administrasi. Sebagaimana kita ketahui pendidikan pada hakikatnya merupakan usaha sadar dari seseorang (guru) atau sekelompok orang (penyelenggara) untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan anak atau individu atau siswa, baik di dalam maupun di luar sekolah. Usaha yang dilakukan dalam menyelenggarakan proses pendidikan menurut Hadari Nawawi berbagai bentuk, yaitu:

1. Usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja, berencana, terarah dan sistematis melalui suatu lembaga disebut "Pendidikan Formal"
2. Usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja akan tetapi tidak berencana dan tidak sistematis di lingkungan keluarga disebut "Pendidikan Informal"

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja dan berencana tetapi tidak sistematis di luar lingkungan keluarga dan lembaga pendidikan formal disebut "Pendidikan Non Formal"

Tujuan kegiatan administrasi pendidikan adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pembelajaran. Dengan kata lain, menyelenggarakan kondisi-kondisi belajar yang kondusif agar peserta didik mau melakukan belajar lebih aktif guna mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan.³⁹

Administrasi pendidikan memiliki fungsi yang sangat penting yaitu;

1. Administrasi pendidikan sebagai alat pengumpul data informasi dan penyelesaian masalah-masalah dalam pembelajaran yang dihadapi sehari-hari.
2. Administrasi pendidikan sebagai proses kegiatan yang bertahap yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pelaksanaan, dan di akhiri dengan penilaian
3. Administrasi pendidikan sebagai kepemimpinan

Suryabrata yang di kutip oleh Jalaluddin dan Idi mengemukakan bahwa: Pendidikan adalah suatu kegiatan yang sadar akan tujuan, bahkan tujuan merupakan salah satu hal yang teramat penting dalam kegiatan pendidikan, guna memberikan arah

³⁹ M. Ahsan Agussalim Dkk, Implementasi Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di Man I Makassar, Jurnal Idaarah, Vol. Ii, No. 2, Desember 2018, hlm 184



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dan ketentuan yang pasti dalam memilih materi (isi), metode, alat, evaluasi terhadap kegiatan yang dilakukan. Dengan arah yang pasti, harapan untuk memperoleh hasil yang maksimal dari usaha penyelenggaraan pendidikan akan dapat dicapai.⁴⁰

Administrasi pendidikan memiliki ruang lingkup meliputi: bidang sumber daya manusia, kurikulum, proses belajar mengajar, sarana/prasarana, dan dana yang diperlukan dalam upaya untuk mencapai tujuan pendidikan, baik bagi perorangan maupun kelembagaan.

Adapun fungsi-fungsi administrasi yaitu, fungsi perencanaan (*planning*), fungsi pengorganisasian (*organizing*). Penyusunan pegawai (*staffing*), fungsi pengarahan (*directing*), fungsi pengordinasian (*coordinating*), fungsi pelaporan (*reporting*), dan fungsi pendanaan/anggaran (*budgeting*). Makna administrasi dengan fungsinya merupakan suatu proses pengaturan dan pemberdayaan sumber daya untuk mencapai tujuan.⁴¹

Bidang studi administrasi pendidikan boleh dikatakan masih barudi Indonesia. Tidak mengherankan jika para pendidik sendiri banyak yang belum dapat memahami dan menyadari betapa pentingnya administrasi pendidikan dalam penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan.

⁴⁰ Edeng Suryana, *Pendidikan Dalam Pembelajaran*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), hlm 5

⁴¹ Yusuf Hadijaya, S.Pd., MA, *Administrasi Pendidikan*, 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.

Mulai dari menetapkan kebijakan dan melaksanakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengoordinasian, menentukan pembiayaan penilaian kegiatan kurikulum, kesiswaan, sarana dan prasarana, personalia madrasah, sampai padahubungan madrasah-masyarakat. Guru harus aktif memberikan kontribusi yang sifatnya kolaboratif, artinya pekerjaan yang didasarkan atas kerja sama, dan bukan bersifat individual. Semua personel madrasah termasuk guru harus terlibat.⁴²

Guru tidak hanya sebagai pengajar, melainkan juga sebagai administrator pada bidang pendidikan. Guru dituntut bekerja secara administrasi teratur yang segala pelaksanaan dalam kaitannya proses pembelajaran perlu diadministrasikan secara baik.

Oleh karena itu, administrasi pendidikan sekolah merupakan hal yang perlu dibenahi dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di sekolah-sekolah, karena pentingnya administrasi merupakan suatu kegiatan atau usaha yang membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan. Dengan demikian pengertian administrasi sekolah secara luas adalah seluruh rangkaian perbuatan atau kegiatan dari sekelompok orang yang bekerjasama dalam suatu sekolah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dari sekolah/madrasah

⁴² Salmiati, Riyang Septiawansyah, *Peranan Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru Pendidikan Agama Islam (PAI) pada MTs DDI Cilellang, Kabupaten Barru*, Journal of Islamic Education and Teacher Training, Vol.1, No.1, January-June 2019, hlm 48



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

tersebut. Atau dengan kata lain administrasi pendidikan sekolah dapat didefinisikan sebagai aktifitas yang sistematis oleh tim yang ditugaskan sekolah dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁴³

I. Penelitian Yang Relevan

Peneliti yang relevan di gunakan sebagai suatu perbandingan antara sebuah karya ilmiah terdahulu dan untuk menghindari plagiasi maupun manipulasi sebuah karya ilmiah terdahulu tersebut, bahwasanya penulis melakukan sebuah karya ilmiah yang belum pernah di lakukan oleh orang lain. Adapun mengenai penilitan sebuah karya ilmiah yang terdahulu antara lain:

1. Muhamad Pandu Maulana, Acep Nurlaeli, Sayan Suryana, (2021). Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri KiaiHaji Achmad Siddiq Jember, dengan Judul skripsi “peran kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan peserta didik di madrasah aliyah mamba’ul ulum sukorambi jember tahun pelajaran 2021/2022. Hasil penelitian ini bahwa kurang nya mengaskan dalam peningkatan KTU dalam mutu pelayanan peserta didik. Penelitian ini di lakukan oleh peneletian terdahulu yang bermetode kualitatif. Dari penelitian terdahulu terdapat antara kesamaan dan perbedaan anata penelitian terdahulu, persamaannya iyalah sama sama tentang

⁴³ Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi’ah, *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan*, Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan, Volume 4. Nomor 3 Juli 2020, hlm 233



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

peran kepala tata usaha, sedangkan perbedaanya peneliti lebih menfokuskan kualitas pelayanan administrasi.⁴⁴

2. Ulpa Juliyanti, (2018). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Dengan Judul Skripsi Penelitian:” Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTs Patra Mandiri Plaju. Metode Penelitian “Kuantitatif”, Dengan permasalahan yaitu: Kompetensi kepala tata usaha (TU) kurang menjadi perhatian utama sehingga manajemen administrasi sekolah kurang mendukung pelaksanaan pendidikan dan secara kualifikasi kompetensi sumber daya manusia di sekolah tersebut belum seluruh nya memenuhi persyaratan yang minimal ketentuan yang telah di tetapkan. Dan hasil peneltian ini bahwa penilaian informan terhadap kompetensi yang di miliki oleh tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi MTs Putra Mandiri Plaju dilihat dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empeti di kategorikan sangat baik. Berdasarkan hasil peneliti angket oleh fara informan penelitian, maka dapat di ketahui bahwa rata rata kompetensi oleh kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju, menunjukkan bahwa kompetensi sosial berjumlah 75% (tinggi), keperibadian (77%), dan kompetensi manajer sosial

⁴⁴ Muhamad Pandu Maulana Dkk, skripsi “*peran kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan peserta didik di madrasah aliyah mamba’ul ulum sukorambi jember tahun pelajaran 2021/2022*”. 2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sebesar 76% (tinggi). Maka dapat di ketahuiperan kompetensi yang menonjol adalah kompetensi teknis sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial. Terdapat kesamaan dan perbedan antara penelitian terdahulu dan penelitian si peneliti, adapun kesamaan nya iyalah mengenai tentang meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan perbedaannya iyalah peneliti tersebut lebih menfokuskan tentang kompetensi keala tata usaha sedangkan si peneliti lebih menfokuskan ke peran kepala tata usaha dan secara metode juga berbeda.⁴⁵

3. Ahmad Lutfi, (2022). Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Dengan Judul Skripsi: “Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Peserta Didik Di Madrasah Aliyah Mamba’Ulum Sukorambi Jember”. Bermetode “Kualitatif”. Dengan permasalahan yaitu: Kurangnya tenaga administrasi, sarana prasarana dan kurangnya kualitas pelayanan peserta didik. Terdapat persamaan dan perbedaan dari peneliti terdahulu. Kesamaanya terletak pada peran kepala tata usaha yang bisa di simpulkan bahwasannya peneliti terdahulu juga menfokuskan ke kepala tata usaha sedangkan perbedaannya terletak pada peningkatan mutu pelayanan tenaga administrasi⁴⁶

⁴⁵ Ulpa Juliyanti, “*Skripsi Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTs Patra Mandiri Plaju*” 2018

⁴⁶ Ahmad Lutfi, “*Skripsi Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Peserta Didik Di Madrasah Aliyah Mamba’Ulum Sukorambi Jember*” 2022

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

J. Proposisi

Adapun peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs An Najah Pekanbaru salah satunya melalui beberapa siklus tahapan, yaitu:

1. Peran kepala tata usaha
 - a. Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Pemimpin.
 - b. Peran Kepala Tata Usaha sebagai Koordinator.
 - c. Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Pengelolaan Administrasi.
2. Pelayanan administrasi
 - A. Administrasi pendidikan sebagai alat pengumpul data informasi dan penyelesaian masalah-masalah dalam pembelajaran yang dihadapi sehari-hari.
 - B. Administrasi pendidikan sebagai proses kegiatan yang bertahap yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pelaksanaan, dan di akhiri dengan penilaian.
 - C. Administrasi pendidikan sebagai kepemimpinan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis pendekatan diskriptif kualitatif, penelitian kualitatif ditunjukkan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kualifikasi lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat sejarah tingkah laku fungsionalisasi organisasi gerakan sosial atau hubungan kekerabatan dan data yang dihasilkan adalah data diskriptif berupa ucapan atau tulisan atau perilaku orang-orang yang diamati.

B. Lokasi dan Waktu Pelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Mts AN NAJAH Pekanbaru, berlokasi di Jl. Banda Aceh/Sakuntala No. 51 Kelurahan Tangkerang Utara Kecamatan Bukir Raya Pekanbaru.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini di mulai sejak setelah keluarnya surat penelitian dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang di laksanakan observasi pada tanggal 13 Maret 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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha MTs AN NAJAH Pekanbaru. Sedangkan objek penelitian ini adalah Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan administrasi.

D. Informan Penelitian

Informan kunci pada penelitian ini adalah kepala tata usaha dan informan lainnya ialah kepala sekolah MTs AN NAJAH Pekanbaru dan staf tata usaha MTs AN NAJAH Pekanbaru, Alasan peneliti memilih informan tersebut, karna informan tersebut memahami suatu objek yang diteliti. Oleh karena itu ketiga informan ini sangat penting dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke lapangan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

2. Dokumentasi

Yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, agenda dan sebagainya. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber pada dokumen atau catatan peristiwa-peristiwa yang telah terjadi.⁴⁷ Teknik dokumentasi

⁴⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Renika Cipta, 2013), h. 23



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

merupakan suatu carapengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan dasar perkiraan.⁴⁸ Studi dokumentasi merupakan perlengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3. Wawancara

Sugiono mengatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, yaitu wawancara dilakukan dengan cara menggunakan pedoman yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif dan berkelanjutan yang tujuan akhirnya menghasilkan pengertian-pengertian, konsep-konsep dan pembangunan suatu teori baru. Analisis data kualitatif dapat berupa pemeriksaan keabsahan data berdasar kriteria tertentu yaitu atas dasar keterpercayaan

⁴⁸ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Pendidikan Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

(kredibilitas), keteralihan, kebergantungan, dan kepastian (penemuan betul-betul berasal dari data, tidak menonjolkan pengetahuan peneliti dalam konseptualisasi)⁴⁹

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari oleh diri sendiri maupun orang lain. Proses analisis data yang dilakukan peneliti ini menggunakan tiga langkah yaitu:

1. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.⁵⁰

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data dalam penelitian ini yaitu data yang telah di peroleh di lapangan mengenai peran kepala tata usaha dalam

⁴⁹ Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, Jurnal Alhadharah, Vol 17, No 33, 2018, hal.86

⁵⁰ Miles, Matthew B dan Amichael Huberman, *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2007), hlm.16



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs AN NAJAH Pekanbaru dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi akan di pilih dan difokuskan pada hal – hal yang berkaitan dengan peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs AN NAJAH Pekanbaru.

3. Penyajian Data (*Display Data*)

Setelah data direduksi kemudian tahap selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering di gunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif dengan mendisplaykan data. Maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang dipahami tersebut.

Penyajian data dalam penelitian ini berfungsi untuk lebih memudahkan peneliti memahami data yang di peroleh di lapangan. Dengan demikian dapat di lihat peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs AN NAJAH Pekanbaru.

4. Penarikan Kesimpulan (*Congclusing Drawing Verivication*)

Langkah terakhir dalam proses analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verivikasi. Kesimpulan awal yang di temukan masi bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak di

temukan bukti bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, kesimpulan data dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran mengenai objek yang di teliti.⁵¹



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

⁵¹ Chindy Hermaida, *Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Tenaga Kependidikan Di Smk It Al Izhar Kota Pekanbaru*, No: skrps/mpi/ftk/Uin.428/23, hlm 32.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 analisis data yang dilakukan di MTs An Najah Pekanbaru, Maka berikut ini di rumuskan beberapa kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

1. Peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs An Najah Pekanbaru yaitu:
 - a) Kepala tata usaha sudah memberikan upaya semaksimal mungkin dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah.
 - b) Kepala tata usaha juga menjalankann tugas dan fungsinya sebagai tata kelola administrasi, mulai dari membantu kepala sekolah, mengurus sarana dan prasarana sekolah, membuat kebijakan tentang pelayanan administrasi kelulusan siswa, mengurus administrasi persuratan dan pengarsipan.
 - c) Kepala tata usaha MTs An Najah Pekanbaru dalam peranannya sudah sesuai dengan keahliannya dan sudah sesuai dengan permendiknas no 24 tahun 2008 tentang standar KTU.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs An Najah Pekanbaru:
 - a. Faktor pendukung peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayan administrasi yaitu:
 - 1) Kepala tata usaha MTs An Najah Pekanbaru sudah memiliki sertifikasi sebagai kepala tata usaha.
 - 2) Dalam pelaksanaan tata kelola administrasi kepala tata usaha MTs An Najah Pekanbaru sudah di berikan fasilitas yang memadai seperti, komputer, ruangan kerja, wifi, Ac, leptop, Printer.
 - 3) Kepala tata usaha selalu di berikan motivasi dan arahan dari kepala sekolah.
 - b. Faktor penghambat dalam peran kepla tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelaynan administrasi di MTs An Najah Pekanbaru yaitu:
 - 1) Tidak adanya staf kepegawaian kepala tata usaha sehingga dalam pelaksnaan pelayana admintrasi kurang efektif dan efisien.
 - 2) Belum optimalnya kepegawaian sarana dan prasana sekolah sehingga dalam plaksaaannya di ambil alih oleh kepala tata usaha.
 - 3) Kurangnya komunikasi antara pegawai dengan 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.

sehingga dalam pelayanan administrasi persuratan kurang efektif dan efisien.

Sebagaimana pendapat Siregar dan Robert yang menyatakan Dalam sebuah organisasi yang di dalamnya terdiri atas orang-orang yang memiliki tugas masing-masing serta saling berhubungan satu sama lain sebagai suatu sistem tentu memerlukan komunikasi yang baik agar kinerja organisasi berjalan dengan baik pula. Sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat tercapai. Keberlangsungan hidup sebuah organisasi salah satunya adalah dengan komunikasi. Suatu organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya komunikasi. Hal inilah yang melatar belakangi studi mengenai komunikasi organisasi.¹⁰⁵

B. Saran

Adapun saran-saran yang menurut penulis sangat penting diperhatikan adalah:

1. Kepada kepala tata usaha agar selalu memberikan terus upaya-upaya dan inovasi-inovasi terbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah.
2. Kepada kepala sekolah terus memberikan arahan dan motivasi kepada bawahannya dan memberikan tambahan staf kepegawaian administrasi agar terlaksannnya tata kelola administrasi yang efektif dan efisien.
3. Kepada pihak sekolah agar selalu memberikan komunikasi yang baik

¹⁰⁵ Siregar, Robert Tua, et al. "Komunikasi Organisasi." (2021), hlm 2

agar informasi yang di dapatkan dan di berikan itu berjalan dengan efektif.

4. Bagi peneliti lanjutan agar dapat melakukan penelitian yang lebih dalam dan lebih luas lagi terkait dengan peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, serta dapat memberikan banyak manfaat bagi lingkungan dan bagi negara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Ahmad Lutfi, *"Skripsi Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mata Pelayan Peserta Didik Di Madrasah Aliyah Mamba Ulum Sukorumbi Jember 2022"*
- Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitany, Jurnal Alhadharah*, Vol 17, No 33, 2018
- Alma Buchari, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung CV Alfabeta, 2007)
- Auliya Pajtiah, *Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha de Sekulak*, *Jurnal Manajemen Pendidikan-Dasar Menengah Tinggi (JMP-DMT)* Vol. 4, No. 1, Januari 2023
- Bashori Dkk, *Peningkatan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Oleh Kepala Tata Usaha Di Smpn 12 Sijunjung*, *Journal Manajemen Pendidikan Islam*, Volume 3, Nomor 1 Desember 2021
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Pendidikan Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008)
- Beni Cahyadi dan Abdul Kadir, *Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang Dalam Meningkatkan Pelayanan*, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, Vol 3. Nomor 1
- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003)
- Chindy Hermaida, *Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Tenaga Kependidikan Di Smk It Al Izhar Kota Pekanbaru*, No: skrps/mpi/ftk/Uin.428
- Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan, *Pedoman Pelaksanaan Pemilihan Kepala Tenaga Administrasi Sekolah Berprestasi*, (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2017)
- Edeng Suryana, *Pendidikan Dalam Pembelajaran*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015)
- Emilda Amalia, Tony Susilo Wibowo, *Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Surabaya Pusat*, *Journal of Sustainability Business Research*, Vol2 No2Juni2021
- Hendra Sahputra, *Peran Kepala Sekolah Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Site Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

Staff Tata Usaha Di Sekolah Dasar, Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang 10 Januari 2020

Isna Ayyussaur Rahma, *Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Smpn 1 Sumbergempol*, Skripsi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Tahun 2020

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010)

Kusnandi, *Mengartikulasikan Perencanaan Pendidikan Di Era Digital*, Jurnal Wahana Pendidikan, Volume 6, 1, Januari 2019

M. Ahsan Agussalim Dkk, *Implementasi Budaya Organisasi Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di Man I Makassar*, Jurnal Idaarah, Vol. 2, No. 2. Desember 2018

M. Hasbi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*, urnal Manajemen Pendidikan Islam Volume 3, Nomor 1, Mei 2018

Mappaenre, Ahmad, *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. (Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2009)

Maryance, *Pelayanan Administrasi Tata Usahadi Mts Al-Ikhlas Palembang*, Jurnal Pendidikandan Sosial Humaniora Vol.2, No.3 September 2022

Miles, *Mattew B dan Amichael Huberman, Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2007)

Mince Yare, *Peran Ganda Perempuan Pedagang Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor*, Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi Volume 3, No. 2, September 2021

Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah, *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan*, Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan, Volume 4. Nomor 3 Juli 2020

Mohammad Arief, *Konsep Sekolah Yang Bermutu*, Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Kedakwahan, Volume 15 No. 30, Bulan Desember 2022

Mohammad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014)

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif 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.

- Muhamad Pandu Maulana Dkk, skripsi *"peran kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan peserta didik di madrasah aliyah mamba'ul ulum sukorambi jember tahun pelajaran 2021/2022. 2021*
- Muhammad Nur Kurniawan dan Syahrini, *pengadministrasi pendidikan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan lembaga pendidikan. Journal Of Education. Vol.1 No.1 Oktober 2022*
- Murip Yahya, *Profesi Tenaga Kependidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013)
- Nana Sepriyanti, *Guru Profesional Adalah Kunci Mewujudkan Pendidikan Berkualitas*, Jurnal Al-Ta'lim, Jilid 1, Nomor 1 Februari 2012
- Nurussalami, *Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan*, Jurnal Intelektualita, Prodi MPI FTK UIN Ar-Raniry Vol. 8 No.2 Edisi Juli - Desember 2020
- Nurussalami, *Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan*, Jurnal Intelektualita, Prodi MPI FTK UIN Ar-Raniry Vol. 8 No.2 Edisi Juli - Desember 2020
- Nyoman Rinala, *pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada sekolah tinggi pariwisata nusa dua bali*, Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan, Volume 4, Tahun 2018
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah*. Madrasah. Jakarta, 2018
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008, *Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah Dengan Rahmat Tuhan Yang Mahaesa Menteri Pendidikan Nasional*.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional, No. 24 Tahun 2008, *Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah*
- Pungki Cindy Ashari Dkk, *Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMKN 1 Enam Lingsung*, Journal Of Educational Administration And Leadership, Volume 2 Nomor2Tahun 2021
- Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: UNPAD Press, 2016)
- Rahmawati, *Manajemen Perkantoran*, (Yogyakarta: Fisip Unitirta Press, 2014)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saifur Rif Kasim Riau
- Risnawati, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Yogyakarta: Perpustakaan Nasional RI Data Katalog Dalam Terbitan (KDT), 2014)
- Rofiatul Hasanah Dkk, *Peran Kepala Tatausaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Sunan Kalijaga Tiris*, *Jurnal Kewarganegaraan* Vol. 8 No. 1 Juni 2024
- Rufqotuz Zakhiroh, *Pengaruh Kinerja Tenagaadministrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik.*, *Didaktika*, Vol. 19 No. 2 Februari 2018
- Rusydi Ananda, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan, Diterbitkan Oleh, CV. Widya Puspita Jln. Keadilan/ Cemara, Lorong II Barat No. 57 Sampali Medan (2017)*
- Salmiati, Riyang Septiawansyah, *Peranan Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru Pendidikan Agama Islam (PAI) pada MTS DDI Cilellang, Kabupaten Barru*, *Journal of Islamic Education and Teacher Training*, Vol.1, No. 1, January-June2019
- Seftiany Permata Hidayat, *Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto*, *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Vol. 4 No. 4, April 2014
- Siregar, Robert Tua, et al. "*Komunikasi Organisasi.*" (2021)
- Siti Mariah, *Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik*, *Jurnal Adminisistrasi Pendidikan* Vol.XVII No.1 Oktober 2018
- Suaeb and Jasman HS, „*Peran Kepala Sekolah Sebagai Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Di MTS Negeri 2 Raba Bima*”, *Pendidikan Dan Ekonomi*, Vol 2, No 2, 2019
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Renika Cipta, 2013)
- Sukiyat, *Good Leadership: Kepemimpinan Era Globalisasi Pendidikan*, (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020)
- Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *panduan kerja tenaga administrasi sekolah, Jakarta: 2017*
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990)

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

Ulpa Juliyanti, "*Skripsi Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTs Patra Mandiri Plaju*" 2018

Veithzal Rivai dan Sylviana Murni, *Education Management: Analisis Teori dan Praktik* (Jakarta: RajaGrafindo Persada (2009)

Wafa' Taqiyya, Triono Ali Mustofa, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membentuk Sekolah Berkualitas Di Mts Negeri 1 Surakarta*, Jurnal Bilqolam Pendidikan Islam, Volume 4 Issue 2 Bulan Desember 2023

Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, Perdana Publishing (Kelompok Penerbit Perdana Mulya Sarana) Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (Ikapi) Jl. Sosro No. 16-4 Medan 2024



Lampiran 1 Kisi-Kisi Pedoman Wawancara

Lokasi : MTs An Najah Pekanbaru
Tujuan : Untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs An Najah Pekanbaru

No	Fokus Penelitian	Pertanyaan
1.	Bagaimana Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs An Najah Pekanbaru.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana peran ibuk sebagai kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs An Najah Pekanbaru? 2. Usaha apa aja yang sudah ibuk berikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah ini? 3. Bagaimana cara ibuk untuk membuat pelayanan administrasi berkualitas? 4. Bagaimana standar keberhasilan ibuk dalam pelayanan administrasi? 5. Menurut ibuk hal apa yang mempengaruhi meningkatnya pelayanan administrasi di sekolah ini?
2.	Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs An Najah Pekanbaru.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja faktor pendukung ibuk alami dalam pelayanan administrasi? 2. Apa saja faktor penghambat ibuk alami dalam pelayanan administrasi? 3. Apa saja yang harus ibuk lakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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

<p>untuk mengatasi faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah ini?</p>	
---	--

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

<p>ibuk menjabat kepala tata usaha di sekolah ini dari tahun 2015 yang artinya ibu sudah berpengalaman dalam bidang ini, kemudian menurut ibu bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan administrasi buk?</p>
<p>Ibuk Resti Nurhuda:</p>
<p>Iya kalau menurut ibu yang paling ditekankan itu adalah komunikasi karna banyaknya perbedaan pendapat jikalau komuikasinya baik otomatis semua akan baik. Serta ibu juga mempunyai buku ekspedisi sebagai catatan administrasi.</p>
<p>Asriyanto:</p>
<p>Baik buk, Selama ini itu yang ibu terapkan buk?</p>
<p>Ibuk Resti Nurhuda:</p>
<p>Iya, Itu sering ibu laksanakan.</p>
<p>Asriyanto:</p>
<p>Kemudian apa saja faktor pendukung dan penghambat ibu dalam pelayanan administri di sekolah ini?</p>
<p>Ibuk Resti Nurhuda:</p>
<p>Faktor pendukung yang ibu alami dengan di berikan fasilitas yang memadai dan support kepala sekolah menurut ibu itu menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat yang ibu alami dengan tidak adanya staff tata usaha terkendala nya itu di surat menyurat dan di tambah sarana prasarana itu diambil alih sama ibu sendiri</p>

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

Informan Penelitian : Kepala Sekolah

Identitas Informan

Nama Informan : Afrial, M.Pd
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Status/Jabatan : Kepala Sekolah
 Hari/Tanggal Wawancara : 13- Mei-2024
 Tempat Wawancara : Ruang Kepala Sekolah Mts An Najah Pekanbaru

Hasil Wawancara

Asriyanto:
Assalamualaikum pak, izin sebelumnya buk mengambil waktu bapak untuk wawancara
Bapak Afrial:
Walaikumsalam, baik asriyanto
Asriyanto:
Baik pak terimakasih kesempatannya, mungkin kita langsung mulai wawancara pada pagi ini pak. Sebagai kepala sekolah apa yang bapak berikan kepada kepala tata usaha untuk meningkatkan pelayanan administrasi di sekolah ini?
Bapak Afrial:
Sebagai kepala sekolah sebisa mungkin memeberikan yang terbaik untuk bawahan saya, Dalam hal ini kepala tata usaha saya memberikan wewenang ke kepala tata usaha yaitu berupa program. Sebagai kepala madrasah dan kepala manajemen kita harus bekerja sesuai dengan program yang ada, misalnya kepala tata usaha dia bekerja sesuai dengan tupoksi yang di miliki. Jadi sebagai kepala madrasah kita berikan wewenang ke kapala tata usaha dalam menjalankan program. Nah dalam program itu ada program tahunan, atau rencana kerja tahunan, ada rencana kerja menengah 4 tahun atau 8 tahun jangka panjang, itu kalau program tiap tahun harus mengerjakan apa tupoksi yang dimilikinya sesuai dengan acuan atau pedoman pedoman yang sudah ada sesuai dengan manajemen lembaga pendidikan. dan alhamdulillah program-program itu berjalan dengan baik, baik layanannya. Layanan ke masyarakat, orang , siswa, guru dan lembaga administrasi pemerintahan, baik dalam surat menyuratnya dan sebagainya sudah berjalan dengan baik. Kemudian sebagai manajerial kita punya plening, organizingnya, controlingnya itu kita jalankan sebagai pimpinan kepada bawahan, kalau misalnya plenya sudah ada, programnya sudah ada, kemudian prakteknya berjalan dengan baik kemudian di kontrol dengan baik nantinya akan di evaluasi. Dan secara manajerial administrasi kita bisa di katakan dengan baik dari sebelumnya.

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

Asriyanto:
Artinya ada peningkatan ya pak
Bapak Afrial:
Betul, karna kita monitoring kan, kalau di sekolah ini di madrasah ada namanya supervisi, dan kita lakukan 2 kali dalam setahun itu.
Asriyanto:
Kalau begitu ada programnya lagi pak?
Bapak Afrial:
Iya, Kita ada program pra evaluasi supervisi, kemudian di akhir semester kita lakukan supervisi akhir dan disitulah controllingnya dan evaluasi dan tindak lanjut bagaimana program yang sudah di buat di awal semester berjalan atau tidak satu semester ini, nah di setiap manajemen dan administrasi pasti ada kendalanya dan di setiap minggu atau satu kali sebulan ada namanya evaluasi nanti di adakan rapat apakah ada kendala atau ada masalah, apa langkah yang di jalankan, apa tindak lanjutnya, apa konsekuensinya, dan bagaimana solusi dari setiap kendala itu yang kita lakukan dengan tujuan agar administrasi berjalan dengan baik.
Asriyanto:
Dan setelah evaluasi apakah berjalan pak atau ada kendala lain?
Bapak Afrial:
Iya jadi kita ketika ada kendala kita akan sama sama mencari solusi, baik itu kendala dalam administrasi dan kendala lainnya. Jadi kalau manajemennya baik maka administrasi juga baik sebab jantungnya organisasi itu ada di manajemennya.
Asriyanto:
Oke baik pak, jadi mengenai program itu tadi itu bapak berikan dokumennya atau mereka yang membuat dan berikan dengan bapak.
Bapak Afrial:
Jadi dari ketatausahaan sampai ke guru saya minta program mereka jadi saya yang minta program mereka bukan saya yang membuat program itu. dan program itu selalu saya mintak di awal tahun.
Asriyanto:
Apakah itu sudah tercapai pak?
Bapak Afrial:
Tercapai semua itu belum, namun kalau KKM sudahlah kalau dalam kita 60 dan pembelajaran itu 80 bagaimana mereka mengejar kkm tersebut tercapai, minimal program yang mereka buat itu tercapai jangan di bawah itu. Nantinya akan ada laporan di akhir tahun, bagaimana apa yang harus di lakukan, apakah masih sanggup. kalau kami di pendidikan ini namanya penilaian kinerja, ada

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

<p>rapor tahunannya. Dan alhamdulillah rata rata baik.</p>
<p>Asriyanto:</p>
<p>Kemudian usaha apa yang ibuk berikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah ini?</p>
<p>Bapak Afrial:</p>
<p>Kalau dari tata usaha sekarang kita sudah memakai teknologi, bagaimana kelancaran semua program yang di buat tata usaha itu aksesnya cepat tercapai, dengan memakai aplikasi sebagai contoh tata usaha minta data guru kalau selama ini harus ada format yang diisi sekarang dengan sistem digital tata usaha mekai terobosan dengan sistem digitalisasi sudaah pakai aplikasi. Jadi akses tenaga administrasi itu dia mempermudah konsumennya istilahnya. Jadi ketika di minta ke guru, guru cepat mengirimnya. Ya intinya mempermudah.</p>
<p>Asriyanto:</p>
<p>Kemudian kalau kendala nya pak?</p>
<p>Bapak Afrial:</p>
<p>Kalau di tata usaha kendalanya banyak, Apalagi kita udah dengan dunia maya sekarang program pemerintah, program digitalisasi. Termasuk pembelajaran sudah memakai digitalisasi juga, seperti di kelas menggunakan infokus pembelajaran jarak jauh. Apalagi tenaga administrasi bisaa aja TU itu bekerja di rumah, kemudian kendalanya walupun kita punya wifi, wibsite, tapi kadang kadang lelet, jaringan tidak bagus, dan di situlah kendalanya.</p>
<p>Asriyanto:</p>
<p>Erarti itu bbisa dikatakan jaringan ya pak, kalau selain jaringan pak?</p>
<p>Bapak Afrial:</p>
<p>Selain jaringan, kendalanya selain di jaringan juga sarana dan prasarana yang belum lengkap atau belum maksimal, dari segi pendanaan, kepegawaian dan lain lainnya.</p>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 4 Transkrip Wawancara

Informan Penelitian : Staf Tata Usaha

Identitas Informan

Nama Informan : Gushariyati, SE
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Status/Jabatan : Bendahara Sekolah
 Hari/Tanggal Wawancara : 08-Mei-2024
 Tempat Wawancara : Ruang Comite Mts An Najah Pekanbaru

Hasil Wawancara

Asriyanto:
Assalamualaikum buk, izin sebelumnya buk mengambil waktu ibuk untuk wawancara
Ibuk Gushariati:
Walaikumsalam, baik asriyanto, silahkan apa yang bisa ibuk bantu
Asriyanto:
Baik buk terimakasih kesempatannya buk, mungkin kita langsung mulai wawancaranya buk, bagaimana peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah ini?
Ibuk Gushariati:
Oke baik, Menurut ibuk dalam pelayanan administrasi disini sudah teratur dan tertib.
Asriyanto:
Baik buk, kemudian apa aja yang di lakukan kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah ini?
Ibuk Gushariati:
Baik yang di lakukan kepala tata usaha yaitu membuat aturan dan prosedur mulai dari siswa masuk, keluar, pindah, memantu tugas kepala sekolah, dan lain lainnya.
Asriyanto:
Baik buk, menurut ibuk usaha apa yang ibuk berikan dalam mebantu kepala tata usaha?
Ibuk Gushariati:
Sebelum itu saya beri penelian dulu, penilaian saya terhadap pelayanan administrasi di sekolah ini sudah cukup teratur dan tertib. Kemudian balik lagi ke orang tua yang tidak mengikuti prosur yang sudah di buat. Jadi kalau pertanyaanya apa yang saya kasih tentunya saya membuat aturan dan bekerja sama dengan kepala tata usaha, prosedurnya yang sudah di jeaskan sebelumnya mulai dari siswa masuk, siswa pindah, siswa pindah dan siswa keluar. Selebihnya laporan keuangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak cipta dilindungi undang-undang. UIN Suska Riau. Disusun oleh: Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Asriyanto:
Berarti semuanya sesuai dengan prosedur namun kendala nya itu di walimurid ya buk?
Ibuk Gushariati:
Betul, balek lagi ke orang tua siswa, kadang kita sudah membuat prosedur atau blanco ke walimurid, jalur ini jalur ini. Namun walimurid langsung ke kapala sekolah, jadi tidak sesuai prosedur
Asriyanto:
Menurut ibuk inikan sudah susuai prosedur walaupun ada terkendala di walimurid, kemudian cara meningkatkan kualitas pelayanan?
Ibuk Resti Nurhuda:
Mungkin di dukung dari personalnya, semisalnya dengan basic dan kami sudah sesuai dengan bbasic nya masing masing, kemudian staff ketika kepala tata usaha ada urusan tentunya kan kosong begitupun bendahara.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 5 Lembar Disposisi

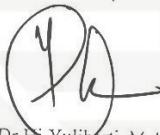
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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.

LEMBARAN DISPOSISI

INDEKS BERKAS	
KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : 20-5-2023	
Nama : ASRI YAN TO	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI
<p style="text-align: center;">Dr. Syafawuddin, M.Pd</p>	a.
	b.
	c.
Pekanbaru 5-06-23 Kajur MPI	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan I
 Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001	
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	

UIN SUSKA RIAU

Lampiran 6 Lembar Pengajuan SK Pembimbing

© 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.

Pekanbaru, 17 Mei 2022

Lampiran : 6 Lembar
Hal : Permohonan Pengajuan SK Pembimbing

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

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

Nama : Asriyanto
Nim : 11910312688
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Jl. Ciptakarya, Gg Muhabbah

Dengan ini saya mengajukan kepada Bapak/Ibu permohonan pengajuan SK Pembimbing untuk penelitian saya yang berjudul "Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMK Negeri 4 Pekanbaru". Sebagai persyaratan program S1. Adapun pembimbing yang ditunjuk untuk penelitian ini sebagai berikut :

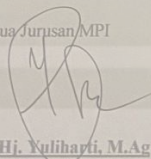
1. Dr. Syafruddin, M.Pd

Dengan ini saya melampirkan sebagai persyaratan :

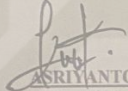
1. Fotokopi lembar disposisi
2. Fotokopi Kartu Rencana Studi baru
3. Fotokopi Kartu Hasil Studi baru
4. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa
5. Sinopsis yang telah di setujui oleh prodi
6. Mengisi Form Siasy

Demikianlah surat Permohonan Pengajuan SK Pembimbing. Atas bantuan Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.
Wassalamu 'alaikum Wr.Wb
Mengetahui,

Ketua Jurusan MPI


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

Hormat saya


ASRIYANTO
NIM. 11910312688

UIN SUSKA RIAU

Lampiran 7 Lembar Pembimbing Skripsi

© 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

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعاليم
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 18 Tampian Pekanbaru Riau 28263 P.O. BOX 1104 Telp. (0761) 561647
 Fax. (0761) 561647 Web. www.ri.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/9344/2023 Pekanbaru,09 Juni 2023

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

Kepada
 Yth. Drs. Syafaruddin, M.Pd.

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
 Pekanbaru

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

Nama	: ASRIYANTO
NIM	: 11910312688
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul	: Peran kepala tata usaha sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMK Negeri r Pekanbaru
Waktu	: 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

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

Wassalam
 an. Dekan
 Wakil Dekan I


 Dr. Zarkasih, M.Ag.
 NIP. 197210171997031004



Tembusan :
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Lampiran 8 ACC Cover Proposal

© 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.

PERAN KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI DI MTs An-NAJAH PEKANBARU

PROPOSAL

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Manajemen Administrasi Pendidikan (S.Pd) Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



UIN SUSKA RIAU

OLEH;
ASRIYANTO
11910312688
Dosen Pembimbing
Drs. Syafaruddin, M.Pd.

KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU RIAU
1445 H/2023

*Ace Uth
diselesaikan
16/8
16/23
Pembimbing*




Lampiran 9 Lembar Pengesahan Perbaikan Proposal

© 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.

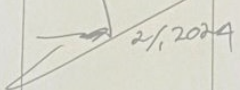
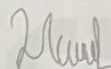


KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Atemat J. H. R. Soebrandt Km. 10 Tandan Pekanbaru Riau 28293 PO BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax. (0781) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Asriyanto
 Nomor Induk Mahasiswa : 11910312688
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 19 September, 2023
 Judul Proposal Ujian : Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs An-Najah Pekanbaru

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

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. Edi Iskandar, S.Ag, M.Pd	PENGUJI I		
2.	Hasgimiyanti, M.Pd, Kons	PENGUJI II		

Mengetahui
Wakil Dekan I

Pekanbaru, 19, Desember, 2023
Peserta Ujian Proposal

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

ASRIYANTO
NIM. 11910312688

UIN SUSKA RIAU


Lampiran 10 Surat Izin Melakukan Riset

© 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.


 KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعاليم
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebean No. 155 Km. 18 Tarakan Pekanbaru Riau 28283 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
 Fax: (0761) 561647 Web: www.RI.Uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/175/2024
 Sifat : Biasa
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Pekanbaru, 04 Januari 2024 M

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


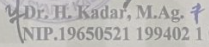
Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
 Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini
 memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : **Asriyanto**
 NIM : 11910312688
 Semester/Tahun : IX (Sembilan)/ 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 : Peran Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
 Administrasi di MTs An Nahah Pekanbaru
 Lokasi Penelitian : MTs An Nahah Pekanbaru
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (04 Januari 2024 s.d 04 Maret 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

UIN SUSKA RIAU

Lampiran 11 Surat Balasan Pra Riset

© 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.




Lampiran 12 Surat Balasan Izin Riset

© 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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI
 Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/61953
 TENTANG

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



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/2024 Tanggal 4 Januari 2024, dengan ini membenarkan rekomendasi kepada:


1. Nama	: ASRIYANTO
2. NIM / KTP	: 119103126880
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: PERAN KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI MTS AN NAJAH PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian	: MTS AN NAJAH PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 15 Januari 2024



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :

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

Lampiran 13 Surat Keterangan Penelitian Dari KESBANGPOL

© 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.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 GEDUNG LIMAS KAJANG LANTAI III KOMP. PERKANTORAN PEMKO. PEKANBARU
 JL. ABDUL RAHMAN HAMID KOTA PEKANBARU



SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/1037/2024



a. Dasar :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

b. Menimbang :

Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/61953 tanggal 15 Januari 2024, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :


1. Nama : ASRIYANTO
2. NIM : 119103126880
3. Fakultas : TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
5. Jenjang : S1
6. Alamat : DUSUN SUNGAI BATANG TASIK DEAS BATANG SARI KEC. MANDAH-INDRAGIRI HILIR
7. Judul Penelitian : PERAN KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI MTS NAJAH PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 22 Maret 2024



Drs. H. SYOFFAIZAL, M.Si
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19640529 198603 1 003

Tembusan
 Yth : 1. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
 2. Yang Bersangkutan.

UIN SUSKA RIAU


Lampiran 14 Lembar Berita Acara Ujian Proposal

© 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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat : Jl. H. R. Soekarno Km. 15 Tandan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax. (0781) 21129

**LAMPIRAN BERITA ACARA
UJIAN PROPOSAL**

Nama : Asriyanti
 Nomor Induk Mahasiswa : 1910312688
 Hari/ Tanggal : Selasa / 19 September 2023
 Judul Proposal Penelitian :

NO	URAIAN PERBAIKAN
1.	Perubahan dicetak dan diperbaiki
2.	kelebihan / part note dicetak dan dilampirkan
3.	identifikasi masalah diperbaiki
4.	rumusan masalah dan tujuan diperbaiki
5.	latar belakang tidak jelas silahkan diperbaiki
6.	studi pendahuluan harus ada dalam latar belakang
7.	Hal. 16 Harusnya teoritis
8.	Perubahan catatan kaki diperbaiki
9.	

Pekanbaru, 19 September 2023

Penguji I : Dr. Edi Iskandar, S.Ag, M.Pd Penguji II : Hary Limanti, M.Pd, Kom

Note:
 Dengan harapan Dosen Pembimbing dapat memperhatikan keputusan seminar ini dalam memperbaiki proposal mahasiswa yang dibimbing

UIN SUSKA RIAU

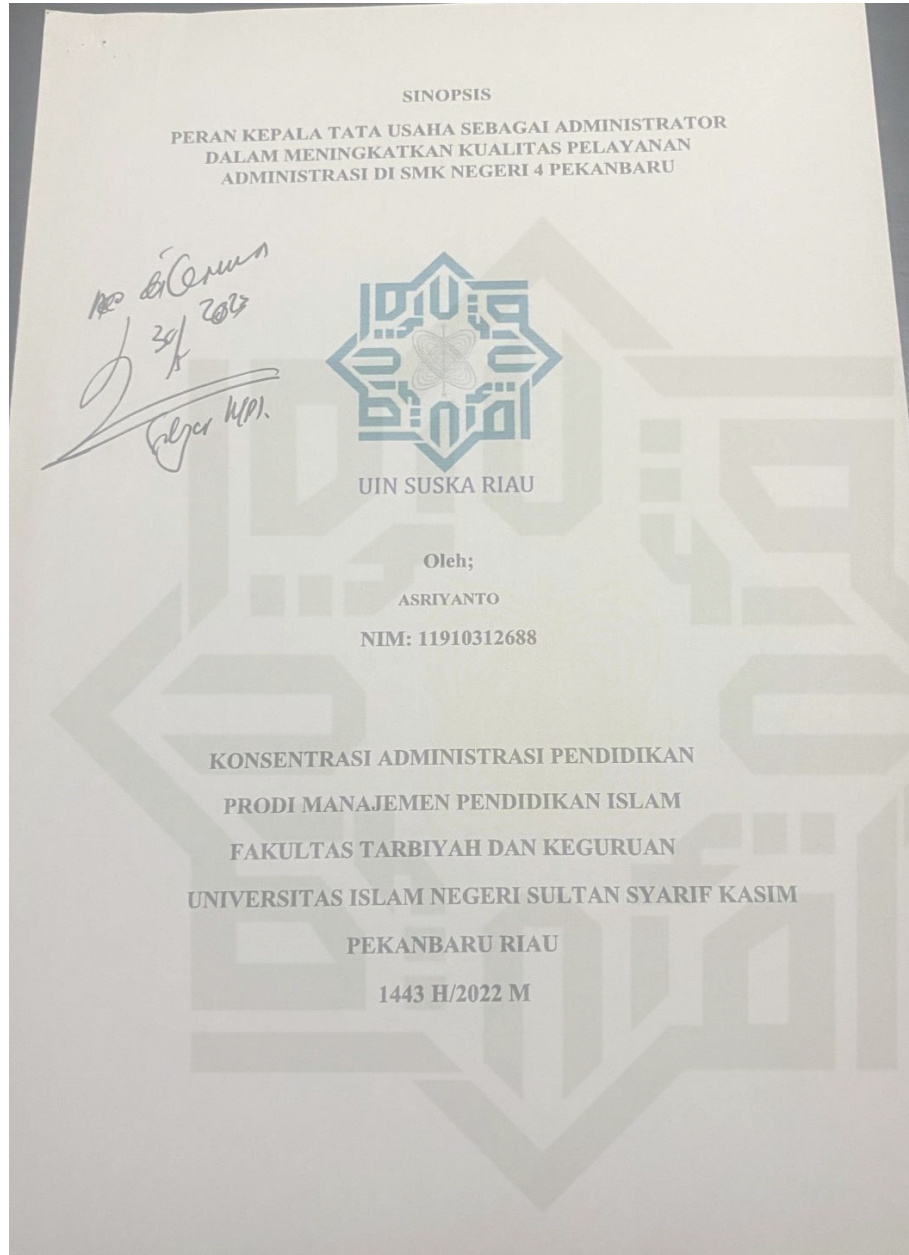
Lampiran 15 ACC Sinopsis

© 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 16 Blanco Kegiatan Bimbingan Skripsi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 والتعاليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampung Pekanbaru Riau 28293 PD, BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
SKRIPSI MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing : Skripsi Penelitian
 2. Nama Pembimbing : Dr. Drs. Syafaruddin, M.Pd
 3. Nama Mahasiswa : Asriyanto
 4. Nomor Induk Mahasiswa : 11910312688

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.		Pembetulan hasil Pancaitian dan Identifikasi masalah.		
2.		Pembetulan teori pada hasil Pancaitian		
3.		Pembetulan dan pengisian pada hasil Pancaitian.		
4.		Pembetulan pada hasil Pancaitian		
5.		Pembetulan pada bab 5 Kesimpulan		
6.		Pembetulan abstrak		
7.		Pembetulan abstrak		


Pekanbaru, 2024
 Pembimbing,

 Dr. Drs. Syafaruddin, M.Pd
 NIP. 196412311990031045

Lampiran 17 Surat Mohon izin melakukan riset dari KEMENAG

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU
Jalan. Anfin Achmad Simpang Rambutan Nomor. 01 Pekanbaru
 Telp. 0761 66513, 66504 FAX. 66513
 Email : lu.pekanbaru@yahoo.co.id

Nomor : B-2023 /Kk.04.5/TL.00/04/2024
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : **Mohon Izin Melakukan Riset**
Pekanbaru, 30 April 2024 M

Yth. Kepala Madrasah Tsanawiyah An Najah Pekanbaru

Dengan Hormat,


Memperhatikan maksud surat Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Suska Riau Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/175/2024 Tanggal 04 Januari 2024 M dan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor: BL.04.00/Kesbangpol/1037/2024, Tanggal 22 Maret 2024 Perihal seperti pokok surat, akan datang menghadap saudara :

Nama : **ASRIYANTO**
 NIM : 11910312688
 Fakultas : Tarbiyah Dan Keguruan UIN Suska Riau
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Jenjang : S1
 Alamat : Dusun Sungai Batang Tasik Deas Batang Sari Kec. Mandah-Indragiri Hilir

Bermaksud melakukan riset di Madrasah Tsanawiyah An Najah Pekanbaru yang Saudara pimpin selama 3 bulan (dari tanggal 04 Januari 2024 s.d 04 Maret 2024), guna mendapatkan dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam rencana penelitian dengan judul:

"PERAN KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI MTS AN NAJAH PEKANBARU"

Untuk maksud tersebut kiranya Saudara dapat memberikan bantuan/informasi yang diperlukan sepanjang yang bersangkutan dapat mematuhi ketentuan/peraturan yang berlaku semata-mata untuk kepentingan ilmiah. Demikian surat izin riset/penelitian ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Pih. Kepala

 Akhmad Wahid

Tembusan:

1. Ka. Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau
2. Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Suska Riau
3. Yang bersangkutan.

Lampiran 18 Dokumentasi

Sekolah MTs An Najah Pekanbaru



Wawancara serta foto bersama dengan bapak Afrial M.Pd selaku kepala sekolah MTs An Najah Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

Wawancara bersama ibuk Resti Nurhudah, SE selaku Kepala Tata Usaha MTs An Najah Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Wawancara Bersama ibuk Gusharyati, SE selaku Bendahara komite Sekolah



© 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

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau



BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama Asriyanto lahir pada tanggal 14 Juni 2001 di Desa batang sari Kabupaten Indragirihilir Kecamatan Mandah. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara. Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis adalah SDN 024 belaras, pada tahun 2007 sampai 2013. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang MTs Raudhatul Ulum kecamatan mandah pada tahun 2013 sampai 2016. Setelah itu, penulis melanjutkan ke jenjang SMK Pertanian Terpadu kecamatan marpoyan damai kota pekanbaru sampai 2019.

Kemudian pada tahun 2019 penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang perguruan tinggi. Penulis mengikuti tes masuk perguruan tinggi jalur mandiri dan lulus di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Konsentrasi Administrasi Pendidikan (AP). Dengan ketetapan, motivasi serta doa dari terkasih, penulis telah berhasil menyelesaikan pekerjaan tugas akhir skripsi ini.

Selama menjalani status mahasiswa di UIN SUSKA Riau penulis aktif di organisasi baik itu di internal kampus maupun di eksternal, Adapun di internal kampus HMPS dan Senat mahasiswa yang memberikan pengalaman dan ilmu baru. Sedangkan di eksternal kampus penulis aktif di organisasi himpunan mahasiswa islam (HMI) sebagai ketua umum komisariat tarbiyah tahun 2022-2023, Selanjutnya ketua KORKOM (Koordinator Komisariat) UIN SUSKA riau, Tahun 2023-2024, dan 2025 sebagai pengurus cabang di pekanbaru.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa Syukur yang sebesar besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs An Najah Pekanbaru.”
Yakinkan Dengan Iman Usahakan Dengan Ilmu Sampaikan Dengan Amal.

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