



UIN SUSKA RIAU

No: skrps/mpl/ftk/Uin.702/25

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**PENGARUH LAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA  
ISLAM TERPADU AL-FATAH MINAS**

Skripsi

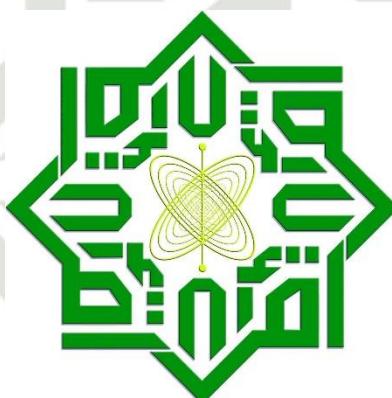
Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1  
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



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.



Disusun Oleh:

**SAFNA WIDIA ASIH  
NIM. 12110320608**

**UIN SUSKA RIAU**

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



## **PERSETUJUAN**

**PERSETUJUAN**

Scripsi dengan judul *Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Layanan di Sekolah Menengah Pertama IT Al-Fatah Minas*, yang disusun oleh Safna Widia Asih NIM 12110320608 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Sya'ban 1446 H  
26 Februari 2025 M

**Mcryptujui,**

## Pembimbing

Dr. Drs. H. Mudasir, M.Pd  
NIP. 196611081994021001

© Hak Cipta dengan judul *Pengaruh Pelajaran di Sekolah Menengah*  
Scripsi milik JIN SUSKA RINI  
Asih NIM 12110320608 dapat  
dilakukan oleh pengaruh pelajaran di sekolah menengah  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karangan  
Hak Cipta Tidak Boleh Dilepaskan  
Ketua Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam  
Dr. Hj. Yulibarti, M.Ag.  
NIP. 19700404 199603 2 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karyanya ini tanpa mendeklaimkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Sekolah Menengah Pertama IT Al-Fatah Minas” yang ditulis oleh Safna Widia Asih, NIM 12110320608 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 02 Mei 2025. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 04 Dzulqaidah 1446 H  
02 Mei 2025

Mengesahkan  
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. H. Zarkasih, M.Ag

Penguji II

Dra. Hj. Eli Sabrifha, M.Ag

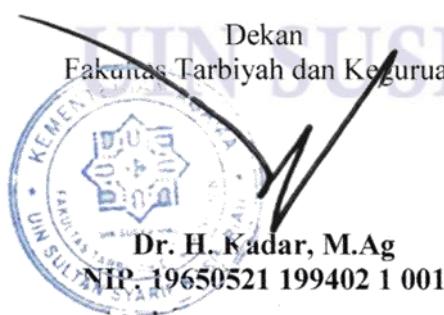
Penguji III

  
20/5

Dr. H. Edi Iskandar, S.Ag., M.Pd

Penguji IV

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



Dr. H. Kadar, M.Ag

NIP. 19650521 199402 1 001



UIN SUSKA RIAU

## SURAT PERNYATAAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-  
Raya yang bertandatangan dibawah ini:

: Safna Widia Asih  
: 12110320608  
Tempat/Tgl: Lahir : Kota Garo / 21 Juni 2003  
Program Studi : Tarbiyah dan Kegururan  
Jadul Skripsi : Manajemen Pendidikan Islam

### Layanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Menengah Pertama IT Al-Fatah Minas

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana disebutkan di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri

Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.

Oleh karena itu skripsi saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 02 Maret 2025

Yang membuat pernyataan





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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Sekolah Menengah Pertama IT Al-Fatah Minas**". Shalawat dan salam juga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya. Semoga kita semua senantiasa istiqamah dalam mengikuti ajarannya.

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

Kemudian penulis ingin menyampaikan terimakasih juga kepada yang terhormat:



UIN SUSKA RIAU

©

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

1. Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M. Ag selaku Wakil Rektor I, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Prof. Dr. H. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Kadar M. Yusuf, M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir, MZ., M.Pd selaku Wakil Dekan II dan Prof. Dr. Amira Diniaty, M.Pd, Kons selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Drs. Mudasir, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Sohiron, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan tidak terhingga bagi penulis.
5. Dr. Drs. H. Mudasir, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan begitu banyak pelajaran dan bimbingan yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberi begitu banyak ilmu yang tidak ternilai harganya.
7. Darwin Robany, S. Pd. I selaku Kepala SMP IT Al-Fatah Minas yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

8. Guru, Staff, dan Siswa/I SMP IT Al-Fatah Minas yang telah membantu penulis dalam proses penelitian ini.
9. Untuk keluarga tercinta: Ayahanda Abnadi, Ibunda Dewi Mantili, Adek Nirvisa Aulia Sukma, yang senantiasa mendampingi perjalanan penulis dengan doa dan semangat. Semoga Allah SWT mengaruniakan tempat terbaik bagi mereka di Jannah-Nya. Aamiin. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas segala bentuk dukungan, baik moril maupun materil, yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dan menyelesaikan pendidikan dengan baik.
10. Terkhusus, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri atas segala perjuangan dan kerja keras yang telah dilakukan hingga akhirnya dapat mencapai titik ini. Semua usaha, pengorbanan, dan ketekunan yang telah dilalui menjadi bukti bahwa proses tidak pernah mengkhianati hasil.
11. Kepada sahabat dan selaku Kakak bagi penulis ialah (Bulek Dinda Nurviana), Kak Anisa Lahagu, Iis Anisaidah, Amelia Paramitha, Sundari, Miratul Khairiyah, Indah Permata Sari, Fitri Wulandari, Seven Girls, dan Sofan (Kelas F), (M.I.F: yang selalu membantu dan menemani proses skripsian saya) yang menjadi teman seperjuangan penulis selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan, dan yang memberi semangat serta motivasi selama penulisan skripsi ini. Dan tak lupa kepada teman-teman KKN Desa Kuala Panduk Pelalawan dan PPL SMK IT Al-Izhar Pekanbaru Tahun 2024 yang menjadi teman seperjuangan penulis di bangku perkuliahan.



UIN SUSKA RIAU

©

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

12. Kepada keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam yang menjadi rumah bagi penulis selama masa perkuliahan ini. Seluruh bagian dalam rumah ini akan abadi di cerita perjalanan hidup penulis.

13. Terakhir, kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah mendukung dan memotivasi penulis baik dalam penulisan skripsi ini maupun dalam bangku perkuliahan selama penulis menempuh pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

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

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 01 Maret 2025  
Penulis

Safna Widia Asih  
NIM. 12110320608



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.

## PERSEMBAHAN

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

### Terkhusus Kepada:

Kedua Orang Tuaku

**Ayahanda Abnadi**

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



UIN SUSKA RIAU

### Ibunda Dewi Mantili

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



**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.



UIN SUSKA RIAU

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

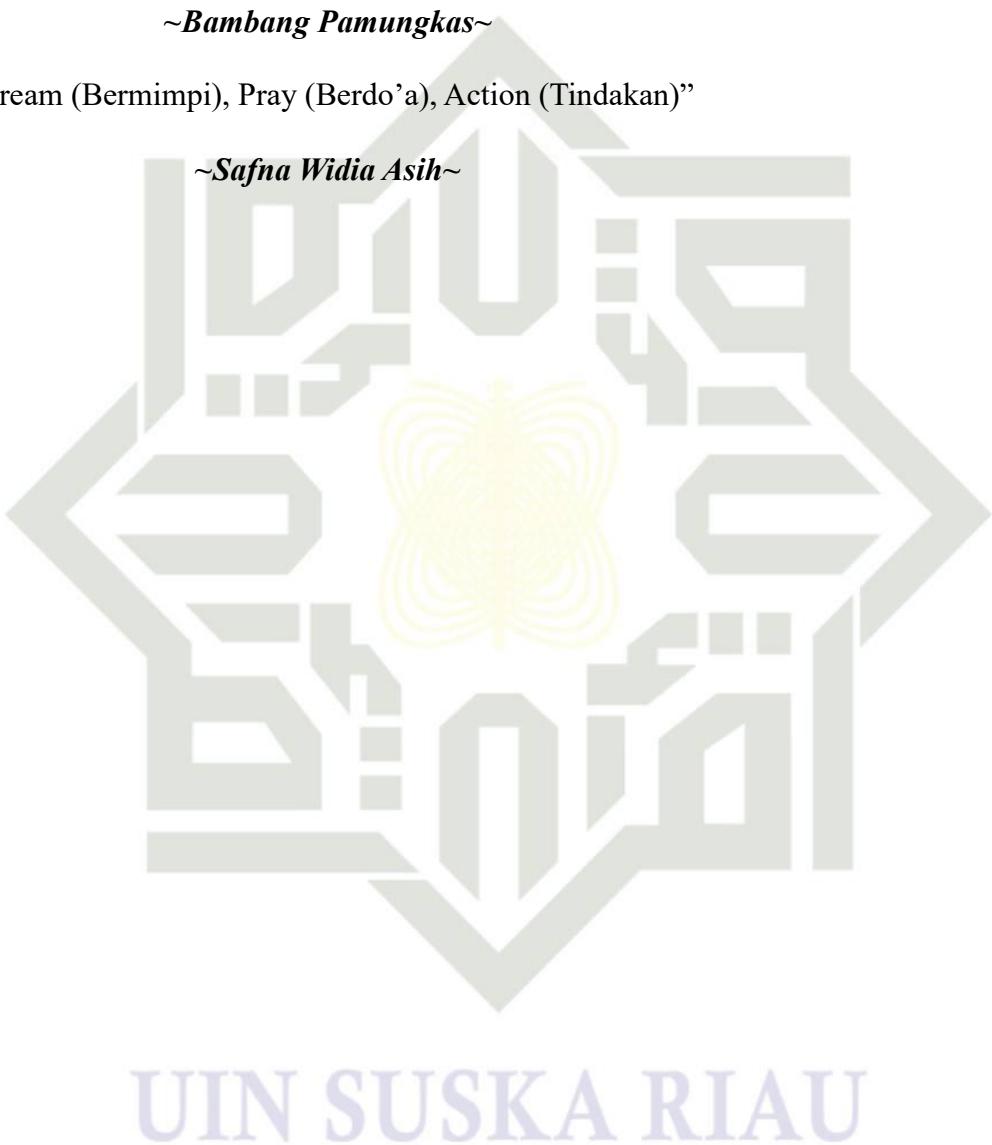
## MOTTO

“Akan selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki”

*~Bambang Pamungkas~*

“Dream (Bermimpi), Pray (Berdo'a), Action (Tindakan)”

*~Safna Widia Asih~*





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

### Safna Widia Asih (2025): Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Sekolah Menengah Pertama IT Al-Fatah Minas

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang signifikan mengenai layanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas pelayanan sekolah di SMP IT Al-Fatah Minas. Penelitian ini termasuk penelitian korelasi yang terdiri dari variabel Layanan Prima Tenaga Administrasi ( $X$ ) dan variabel Kualitas Pelayanan Sekolah (Y). Metodologi pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa/i kelas VII, VIII, IX yang ada di Sekolah Menengah Pertama IT Al-Fatah Minas yang berjumlah sebanyak 172 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 67 orang yang diambil dengan menggunakan Teknik Simpel Random Sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuantitatif persentase dan analisis regresi sederhana. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di SMP IT Al-Fatah Minas dapat diketahui dari nilai  $R^2$  pada koefisien determinasi sebesar 0,261 yang artinya variabel X dipengaruhi oleh variabel Y sebesar 26,1% sedangkan sisanya sebesar 73,9% (hasil dari 100% - 26,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Jadi, semakin baik layanan prima tenaga administrasi maka semakin baik juga kualitas pelayanan sekolah yang dirasakan oleh warga sekolah.

**Kata Kunci:** Layanan Prima, Tenaga Administrasi Sekolah, Kualitas Pelayanan Sekolah.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## ABSTRACT

**Safna Widia Asih (2025): The Influence of Excellent Service of Administration Staff toward Service Quality at Islamic Integrated Junior High School of Al-Fatah Minas**

This research aimed at finding out the significant influence of excellent service of administration staff toward school service quality at Islamic Integrated Junior High School of Al-Fatah Minas. It was correlation research consisting of the variables of excellent service of administration staff (X) and school service quality (Y). The methodology in this research was quantitative. The seventh, eighth, and ninth grade students at Islamic Integrated Junior High School of Al-Fatah Minas were the population of this research, and they were 172 students. The samples were 67 students selected by using simple random sampling technique. The techniques of collecting data were quantitative percentage and simple regression analysis. Based on the research conducted, the research findings indicated that the influence of excellent service of administration staff toward service quality at Islamic Integrated Junior High School of Al-Fatah Minas could be identified from the score of R Square on the coefficient of determination 0.261, and it meant that X variable was influenced by Y variable 26.1%, and the rest 73.9% (100%-26.1%) was influenced by other variables not examined in this research. So, the better the excellent service of administration staff was, the better the school service quality would be felt by the school community.

**Keywords:** Excellent Service, School Administration Staff, School Service Quality

**UIN SUSKA RIAU**

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

## ملخص

### سافنا ويديا أسيه، (٢٠٢٥): تأثير الخدمة الممتازة للموظفين الإداريين على جودة الخدمات في مدرسة الفتح المتوسطة الإسلامية المتكاملة بجيناس

هدف هذا البحث هو معرفة مدى التأثير الكبير الذي يحدثه تقديم الخدمات الإدارية الممتازة في المدرسة على جودة الخدمات المدرسية في مدرسة الفتح المتوسطة الإسلامية المتكاملة بجيناس. يعد هذا البحث من البحوث الارتباطية التي تتكون من متغير الخدمات الإدارية الممتازة (X) ومتغير جودة الخدمات المدرسية (Y). ومنهجية هذا البحث هو أسلوب كمي. يتكون مجتمع البحث من تلاميذ الصفوف السابع والثامن والتاسع في مدرسة الفتح المتوسطة الإسلامية المتكاملة بجيناس، حيث يبلغ عددهم ١٧٢ تلميذاً، وتم اختيار عينة مكونة من ٦٧ تلميذاً باستخدام تقنية العينة العشوائية البسيطة. تم جمع البيانات في هذا البحث باستخدام التحليل الكمي النسيبي وتحليل الانحدار البسيط. وبناءً على نتائج البحث، تبين أن تأثير الخدمات الإدارية الممتازة على جودة الخدمات المدرسية يمكن معرفته من خلال قيمة مربع معامل الارتباط في معامل التحديد، والتي بلغت ٠,٢٦١، مما يعني أن المتغير X يتأثر بالمتغير Y بنسبة ٢٦,١٪، بينما النسبة المتبقية البالغة ٧٣,٩٪ (الناتجة عن ١٠٠٪ - ٢٦,١٪) تتأثر بعوامل أخرى لم يتم تناولها في هذا البحث. وبالتالي، كلما كانت الخدمات الإدارية المقدمة أكثر كفاءة، زادت جودة الخدمات المدرسية التي يشعر بها أفراد المدرسة.

**الكلمات الأساسية:** الخدمة الممتازة، الموظفون الإداريون للمدرسة، جودة الخدمات

المدرسية





UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGHARGAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	7
C. Penegasan Istilah.....	7
D. Permasalahan.....	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Konsep Teori .....	12
B. Penelitian Relevan.....	31
C. Konsep Operasional .....	37
D. Asumsi dan Hipotesis.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	47

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

D. Teknik Pengumpulan Data .....	47
E. Populasi dan Sampel .....	49
F. Instrumen Penelitian .....	51
G. Analisis Uji Instrumen dan Persyaratan .....	54
H. Teknik Analisis Data .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	64
B. Hasil Uji Instrumen .....	74
C. Deskriptif Data .....	80
D. Uji Asumsi Klasik .....	123
E. Uji Hipotesis .....	125
F. Hasil dan Pembahasan .....	128
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>134</b>
A. Kesimpulan .....	134
B. Saran .....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>136</b>

**LAMPIRAN**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Skor Jawaban Alternatif Pada Angket -----	48
Tabel III.2 Populasi -----	49
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah -----	52
Tabel III.4 Skor Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah -----	52
Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Sekolah -----	53
Tabel III.6 Skor Kualitas Pelayanan Sekolah -----	54
Tabel III.7 Tabel Interpretasi Koefesien Korelasi Product Moment-----	57
Tabel III.8 Tabel Rekapitulasi dan Kategori Data -----	58
Tabel IV.1 Daftar Ketersediaan Sarpras -----	67
Tabel IV.2 Daftar Tenaga Pendidik SMP IT Al-Fatah Minas -----	72
Tabel IV.3 Nama-Nama Tenaga Adminisrtasi SMP IT Al-Fatah Minas -----	72
Tabel IV.4 Jumlah Siswa SMP IT Al-Fatah Minas -----	74
Tabel IV.5 Uji Validitas Variabel X (Layanan Prima Tenaga Administrasi) --	75
Tabel IV.6 Uji Validitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan Sekolah) -----	76
Tabel IV.7 Uji Reliabilitas Variabel X (Layanan Prima Tenaga Administrasi)	77
Tabel IV.8 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas -----	78
Tabel IV.9 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan Sekolah) -----	79
Tabel IV.10 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas -----	79
Tabel IV.11 Deskripsi Data Pertanyaan X1 -----	80
Tabel IV.12 Deskripsi Data Pertanyaan X2 -----	81
Tabel IV.13 Deskripsi Data Pertanyaan X3 -----	81

© 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.	
Tabel IV.14 Deskripsi Data Pertanyaan X4 -----	82
Tabel IV.15 Deskripsi Data Pertanyaan X5 -----	82
Tabel IV.16 Deskripsi Data Pertanyaan X6 -----	83
Tabel IV.17 Deskripsi Data Pertanyaan X7 -----	84
Tabel IV.18 Deskripsi Data Pertanyaan X8 -----	84
Tabel IV.19 Deskripsi Data Pertanyaan X9 -----	85
Tabel IV.20 Deskripsi Data Pertanyaan X10 -----	86
Tabel IV.21 Deskripsi Data Pertanyaan X11 -----	86
Tabel IV.22 Deskripsi Data Pertanyaan X12 -----	87
Tabel IV.23 Deskripsi Data Pertanyaan X13 -----	88
Tabel IV.24 Deskripsi Data Pertanyaan X14 -----	88
Tabel IV.25 Deskripsi Data Pertanyaan X15 -----	89
Tabel IV.26 Deskripsi Data Pertanyaan X16 -----	90
Tabel IV.27 Deskripsi Data Pertanyaan X17 -----	90
Tabel IV.28 Deskripsi Data Pertanyaan X18 -----	91
Tabel IV.29 Deskripsi Data Pertanyaan X19 -----	92
Tabel IV.30 Deskripsi Data Pertanyaan X20 -----	92
Tabel IV.31 Deskripsi Data Pertanyaan X21 -----	93
Tabel IV.32 Deskripsi Data Pertanyaan X22 -----	94
Tabel IV.33 Deskripsi Data Pertanyaan X23 -----	94
Tabel IV.34 Deskripsi Data Pertanyaan X24 -----	95
Tabel IV.35 Deskripsi Data Pertanyaan X25 -----	96

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Tabel IV.36 Deskripsi Data Pertanyaan X26 -----	96
Tabel IV.37 Deskripsi Data Pertanyaan X27 -----	97
Tabel IV.38 Rekapitulasi Data Variabel X (Layanan Prima Tenaga Administrasi) -----	98
Tabel IV.39 Rekapitulasi dan Kategori Data -----	99
Tabel IV.40 Deskripsi Data Pertanyaan Y1 -----	100
Tabel IV.41 Deskripsi Data Pertanyaan Y2 -----	101
Tabel IV.42 Deskripsi Data Pertanyaan Y3 -----	101
Tabel IV.43 Deskripsi Data Pertanyaan Y4 -----	102
Tabel IV.44 Deskripsi Data Pertanyaan Y5 -----	103
Tabel IV.45 Deskripsi Data Pertanyaan Y6 -----	103
Tabel IV.46 Deskripsi Data Pertanyaan Y7 -----	104
Tabel IV.47 Deskripsi Data Pertanyaan Y8 -----	105
Tabel IV.48 Deskripsi Data Pertanyaan Y9 -----	106
Tabel IV.49 Deskripsi Data Pertanyaan Y10 -----	106
Tabel IV.50 Deskripsi Data Pertanyaan Y11 -----	107
Tabel IV.51 Deskripsi Data Pertanyaan Y12 -----	108
Tabel IV.52 Deskripsi Data Pertanyaan Y13 -----	108
Tabel IV.53 Deskripsi Data Pertanyaan Y14 -----	109
Tabel IV.54 Deskripsi Data Pertanyaan Y15 -----	110
Tabel IV.55 Deskripsi Data Pertanyaan Y16 -----	110
Tabel IV.56 Deskripsi Data Pertanyaan Y17 -----	111
Tabel IV.57 Deskripsi Data Pertanyaan Y18 -----	112



Tabel IV.58 Deskripsi Data Pertanyaan Y19	112
Tabel IV.59 Deskripsi Data Pertanyaan Y20	113
Tabel IV.60 Deskripsi Data Pertanyaan Y21	114
Tabel IV.61 Deskripsi Data Pertanyaan Y22	114
Tabel IV.62 Deskripsi Data Pertanyaan Y23	115
Tabel IV.63 Deskripsi Data Pertanyaan Y24	116
Tabel IV.64 Deskripsi Data Pertanyaan Y25	116
Tabel IV.65 Deskripsi Data Pertanyaan Y26	117
Tabel IV.66 Deskripsi Data Pertanyaan Y27	118
Tabel IV.67 Deskripsi Data Pertanyaan Y28	118
Tabel IV.68 Deskripsi Data Pertanyaan Y29	119
Tabel IV.69 Rekapitulasi Data Variabel Y (Kualitas Pelayanan Sekolah)	120
Tabel IV.70 Rekapitulasi dan Kategori Data	121
Tabel IV.71 Uji Normalitas Data	122
Tabel IV.72 Uji Linearitas	123
Tabel IV.73 Uji Regresi Linear Sederhana	124
Tabel IV.74 Uji Persial (t)	125
Tabel IV.75 Uji Koefisien Determinasi	126



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR LAMPIRAN

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



UIN SUSKA RIAU

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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan sekolah dapat diukur melalui berbagai indikator, termasuk kepuasan siswa dan orang tua, efisiensi proses administratif, tingkat retensi siswa, dan reputasi sekolah di masyarakat. Ketika tenaga administrasi sekolah mampu memberikan layanan prima, hal ini secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan sekolah. Respons yang cepat terhadap permintaan informasi, penanganan yang tepat terhadap keluhan atau masalah yang muncul, dan komunikasi yang terbuka dan transparan merupakan contoh dari bagaimana layanan prima dapat meningkatkan persepsi dan pengalaman stakeholders terhadap sekolah.<sup>1</sup>

Pengaruh layanan prima yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas pelayanan sekolah merupakan aspek yang memegang peranan penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Tenaga administrasi sekolah memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjalankan berbagai tugas administratif yang mendukung kegiatan operasional dan manajerial sekolah. Sebagai garda terdepan dalam menyediakan layanan kepada siswa, orang tua, dan staf pengajar, mereka

---

<sup>1</sup> Febriani, Woza Budianti. *Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung*. Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2024.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

memiliki potensi besar untuk memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.<sup>2</sup>

Layanan prima yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah meliputi beragam aspek, mulai dari responsif terhadap permintaan dan kebutuhan stakeholders, keberlanjutan komunikasi yang efektif, hingga kemampuan untuk memberikan solusi atas permasalahan yang muncul. Ketika tenaga administrasi sekolah mampu memberikan layanan prima yang konsisten dan berkualitas, hal ini tidak hanya memperkuat hubungan antara sekolah dengan stakeholder nya, tetapi juga menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung bagi pertumbuhan akademik dan sosial siswa.<sup>3</sup>

Selain itu, layanan prima yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif bagi staf pengajar dan tenaga pendidik lainnya. Dengan mendukung berbagai kegiatan administratif dan operasional, tenaga administrasi sekolah memungkinkan staf pengajar untuk fokus pada tugas-tugas pembelajaran yang lebih langsung terkait dengan siswa. Hal ini berpotensi meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran di dalam kelas, serta meningkatkan prestasi akademik siswa secara keseluruhan.<sup>4</sup>

<sup>2</sup> *Ibid*, H. 30.

<sup>3</sup> Yuliani, Tri, and Muhammad Kristiawan. "Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah." *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)* 1.2 (2016): 122-132.

<sup>4</sup> Khalida, Zahra Zaituna. *Hubungan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 4 Aluh-Aluh Kab. Banjar Kalimantan Selatan*. BS thesis. Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Dalam era di mana persaingan di dunia pendidikan semakin ketat, pemberian layanan prima oleh tenaga administrasi sekolah bukanlah lagi sebuah pilihan, tetapi merupakan suatu keharusan. Sekolah yang mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi akan lebih mampu untuk menarik minat siswa baru, mempertahankan siswa yang sudah ada, dan membangun reputasi yang kuat di masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk memberikan perhatian yang serius terhadap pengembangan kompetensi dan keterampilan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan layanan prima yang efektif dan efisien.<sup>5</sup>

Menurut Kemdiknas layanan prima pada intinya menghasilkan kepuasan pelanggan lebih dari yang mereka harapkan. Memberikan layanan prima harus menjadi kebiasaan yang dilaksanakan terus-menerus. Jenis layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah kepada para pihak yang membutuhkan adalah layanan administrasi pendidikan.

Tenaga administrasi sekolah melayani pelanggan secara prima dan membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya melalui cara yang terbaik, sehingga pelanggan merasa sangat puas Kemdiknas, Mengacu kepada Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, terdapat kompetensi yang harus dipenuhi oleh tenaga administrasi sekolah, yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajeri (khusus kepala tenaga administrasi sekolah).

---

<sup>5</sup> Baharun, Hasan, and Rizaqil Ardillah. "Virtual Account Santri: Ikhtiyar Pesantren Dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction Di Pondok Pesantren." *Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Islam* 10.1 (2019).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Mengadaptasi Pemaparan Kepmendiknas tentang kaidah layanan prima di sekolah meliputi ketepatan waktu dalam layanan, akurasi layanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan layanan, variasi model layanan, layanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh layanan, layanan pribadi, serta atribut pendukung layanan.<sup>6</sup>

Menurut Ali Imron tenaga administrasi sekolah dapat memuaskan pengguna layanan dengan menginternalisasikan dan menunjukkan perilaku layanan yang menyangkut waktu, kecermatan, helpful dan friendly, responsif, proaktif, profesionalitas, kapabel dan cakap. Siswa, peserta didik, pelajar adalah pengguna utama layanan pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi sekolah harus berpikir segala sesuatu yang mereka lakukan adalah untuk kebaikan siswa.<sup>7</sup>

Pendidikan dipandang sebagai salah satu aspek yang memiliki peranan penting dalam membentuk generasi mendatang, yang diharapkan mampu menghasilkan manusia berkualitas dan bertanggung jawab serta mampu mengantisipasi masa depan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 menyatakan bahwa pendidikan nasional adalah pendidikan yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik

---

<sup>6</sup> Zakhiroh, Rufqotuz. "Pengaruh kinerja tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan administrasi non akademik." *DIDAKTIKA: Jurnal Pemikiran Pendidikan* 19.2 (2017): 59-70.

<sup>7</sup> Surya, Priadi. "Peran penting tenaga administrasi sekolah dalam penguatan budaya sekolah untuk implementasi pendidikan karakter." *Makalah disajikan dalam Seminar Nasional dan Temu Alumni Dies Natalis ke-48 UNY Tahun. 2012.*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Indonesia Tahun 1945 yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional Indonesia dan tanggap terhadap tuntutan perubahan zaman.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban untuk menerima pelayanan yang adil. Semua individu yang berperan sebagai penerima pelayanan diharapkan dapat dengan mudah mengakses informasi terkait pelayanan yang mereka butuhkan. Kepuasan peserta didik artinya adalah suatu keadaan yang harus terpenuhi sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.<sup>8</sup>

Berdasarkan informasi yang saya dapat ketika saya melakukan observasi di SMP IT Al-Fatah Minas bahwasannya sekolah tersebut telah memakai layanan prima, dan terdapat bukti lainnya yaitu didalam brosur sekolah disebutkan bahwasannya sekolah tersebut juga sudah memakai layanan prima.

SMP IT Al-Fatah Minas merupakan sekolah formal yang terletak di Kabupaten siak, kecamatan minas, Alasan peneliti memilih judul ini adalah peneliti tertarik untuk mendeskripsikan bagaimana layanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas pelayanan sekolah. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah Di SMP IT Al-Fatah MINAS”**.

---

<sup>8</sup> Muspawi, Mohamad, and Hafizahtul Robi'ah. "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan." *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan* 4.3 (2020): 232-239.



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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**B. Alasan Memilih Judul**

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

1. Permasalahan yang peneliti temukan dilapangan berkaitan dengan bidang keilmuan peneliti yaitu program studi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Syarif Kasim Riau.
2. Peneliti merasa mampu untuk meneliti permasalahan yang ditemukan dilapangan.
3. Lokasi dalam penelitian ini terjangkau bagi peneliti untuk melakukan penelitian dan peneliti diterima untuk melakukan penelitian dilokasi tersebut.
4. Sepengetahuan peneliti, belum ada yang meneliti penelitian ini sebelumnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**C. Penegasan Istilah****1. Layanan Prima**

Layanan prima adalah suatu konsep yang mengacu pada pelayanan atau layanan yang sangat baik dan unggul yang diberikan kepada pelanggan. Ini tidak hanya sebatas memberikan apa yang dibutuhkan pelanggan, tetapi juga berfokus pada memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan. Layanan prima mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan berbagai aspek, mulai dari kualitas produk atau layanan yang disediakan,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

responsif terhadap kebutuhan pelanggan, kemudahan akses, hingga interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan.

## 2. Tenaga Administrasi Sekolah

Tenaga administrasi sekolah adalah individu atau kelompok orang yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas administratif di sebuah lembaga pendidikan, seperti sekolah atau perguruan tinggi. Tugas-tugas mereka meliputi pengelolaan data siswa dan staf, administrasi keuangan, pengaturan jadwal, pengarsipan dokumen, komunikasi dengan orang tua dan masyarakat, serta pemeliharaan fasilitas sekolah. Keberhasilan sebuah sekolah seringkali bergantung pada efisiensi dan profesionalisme tenaga administrasi sekolah. Mereka membantu menciptakan lingkungan belajar yang teratur dan terorganisir, yang memungkinkan fokus utama sekolah tetap pada pendidikan dan perkembangan siswa. Oleh karena itu, peran tenaga administrasi sekolah tidak boleh diabaikan dan sering kali dianggap sebagai tulang punggung dari keseluruhan operasi sekolah.

## 3. Kualitas Pelayanan Sekolah

Kualitas pelayanan sekolah merujuk pada seberapa baik sekolah menyediakan layanan dan mendukung kebutuhan siswa, orang tua, dan anggota stafnya. Ini mencakup berbagai aspek, seperti kepuasan siswa terhadap pengajaran dan lingkungan belajar, kemampuan sekolah untuk merespons kebutuhan siswa dengan baik, komunikasi efektif antara sekolah dan orang tua, serta efisiensi administratif dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

manajemen sekolah. Kualitas pelayanan sekolah bisa diukur dari beberapa indikator, seperti tingkat kehadiran siswa, tingkat kelulusan, hasil tes akademik, kepuasan siswa dan orang tua, serta reputasi sekolah di komunitas lokal. Faktor-faktor ini memberikan gambaran tentang seberapa baik sekolah menjalankan misi pendidikannya dan seberapa efektif sekolah dalam mencapai tujuan-tujuan pendidikan yang ditetapkan.

**D. Permasalahan****1. Identifikasi Masalah**

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

- a. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi layanan prima tenaga administrasi terhadap kualitas layanan sekolah.
- b. Kurangnya jumlah kursi yang disediakan di ruang tunggu layanan menyebabkan ketidaknyamanan bagi para siswa yang sedang mengantri. Banyak siswa tidak mendapatkan tempat duduk dan terpaksa harus berdiri dalam waktu yang cukup lama, sehingga menimbulkan rasa lelah dan ketidaknyamanan saat menunggu giliran untuk mendapatkan layanan.
- c. Kurangnya inisiatif dan ketelitian dari tenaga administrasi sekolah dalam menanyakan tujuan kunjungan tamu atau mahasiswa secara rinci telah menyebabkan terjadinya miskomunikasi terhadap instruksi atau perintah yang telah diberikan. Hal ini menunjukkan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

adanya kelemahan dalam proses komunikasi dan pelayanan di lingkungan administrasi sekolah.

## **2. Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, tidak semua masalah dapat dibahas oleh peneliti, sehingga penulis membatasi dan memfokuskan penelitian pada pengaruh layanan prima tenaga administrasi sekolah, sehingga dapat ditarik judul Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah Di SMP IT Al-Fatah Minas.

## **3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian-uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah ada pengaruh yang signifikan mengenai layanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas pelayanan sekolah di SMP IT Al-Fatah Minas?

## **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

Seberapa besar untuk mengetahui pengaruh yang signifikan mengenai layanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas pelayanan sekolah di SMP IT Al-Fatah Minas.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan ilmu manajemen pendidikan islam yang telah peneliti dapatkan selama berada di bangku perkuliahan dan diharapkan dapat memberi sumbangteori, khususnya dalam bidang manajemen pendidikan islam yang berkaitan dengan layanan prima tenaga administrasi dan kualitas pelayanan sekolah.

**2. Secara Praktis****1) Bagi peneliti**

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di program studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**2) Bagi Sekolah**

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbang atau masukkan bagi sekolah akan pentingnya layanan prima tenaga administrasi terhadap kualitas pelayanan sekolah

**UIN SUSKA RIAU**



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Konsep Teori**

##### **1. Kualitas Pelayanan Sekolah**

Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. “*Crosby defines quality as “conformance to requirements” and Juran and Gryna define it as “fitness for use”*”. Crosby mendefinisikan kualitas sebagai “kesesuaian dengan persyaratan” dan Juran dan Gryna mendefinisikannya sebagai “kebugaran untuk penggunaan”. TQM (*Total Quality Management*) merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. TQM (*Total Quality Management*) adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan. TQM adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik.

Dalam konsep *Total Quality Management* harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya atau disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

kebutuhan pengguna jasa atau disebut *quality in perception* (mutu persepsi).

Standar mutu sesungguhnya diukur dengan mutu produksi sesuai kriteria dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat (*zero defect*), dan selalu baik sejak awal (*right first time and every time*). Mutu dalam persepsi diukur dengan kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas atau mutu memiliki elemenelemen sebagai berikut:

- a. Meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Merupakan kondisi yang selalu berubah.

Pendidikan itu adalah jasa atau pelayanan (*service*) dan bukan produksi barang. Satu-satunya indikator kinerja jasa pelayanan adalah kepuasan pelanggan, kinerja kualitas pendidikan dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan.<sup>9</sup>

Organisasi-organisasi terbaik, baik milik pemerintah maupun swasta, memahami mutu dan mengetahui rahasianya. Sesungguhnya, ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi

---

<sup>9</sup> Purwaningsih, Ega. "Peningkatan Mutu Sekolah Perspektif Philip B. Crosby." *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains* 11.1 (2022): 135-140.

**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.

mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut. Organisasi-organisasi yang menganggap serius pencapaian mutu, memahami bahwa sebagian besar rahasia mutu berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan dan klien. Meraih mutu melibatkan keharusan melakukan segala hal dengan baik, dan sebuah institusi harus memposisikan pelanggan secara tepat dan proporsional agar mutu tersebut bisa dicapai.<sup>10</sup>

Kualitas pelayanan sekolah adalah konsep yang mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan bagaimana sekolah menyediakan dan mengelola layanan pendidikan kepada siswa dan pemangku kepentingan lainnya, seperti orang tua, guru, dan masyarakat. Kualitas ini tidak hanya dilihat dari sudut pandang akademis, tetapi ada juga mencakup berbagai elemen yang mempengaruhi keseluruhan pengalaman pendidikan siswa yaitu:

1. Kualitas pelayanan sekolah sangat dipengaruhi oleh kinerja guru.

Guru yang kompeten, berpengetahuan luas, dan memiliki metode pengajaran yang efektif sangat berperan dalam menciptakan lingkungan belajar yang produktif dan inspiratif. Mereka tidak hanya bertugas mengajar mata pelajaran tetapi juga berperan

---

<sup>10</sup> Nashihin, Husna, Nazid Mafaza, and M. Okky Haryana. "Implementasi total quality management (tqm) perspektif teori edward deming, juran, dan crosby." *At Turots: Jurnal Pendidikan Islam* 3.1 (2021): 50-60.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- sebagai mentor dan pembimbing yang membantu siswa mengembangkan keterampilan sosial dan emosional.
2. Kurikulum yang diterapkan di sekolah.  
Kurikulum juga menjadi indikator penting dari kualitas pelayanan. Kurikulum yang dirancang dengan baik harus relevan dengan kebutuhan zaman, adaptif terhadap perubahan, dan mampu mengembangkan potensi maksimal setiap siswa. Kurikulum ini harus mencakup tidak hanya aspek akademis tetapi juga pendidikan karakter dan keterampilan hidup yang penting untuk masa depan siswa.
  3. Fasilitas pendidikan merupakan aspek lain yang krusial.  
Fasilitas yang memadai, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, perpustakaan yang kaya akan sumber daya, serta teknologi pendidikan yang mutakhir, mendukung proses belajar mengajar yang efektif. Fasilitas ini memberikan siswa kesempatan untuk belajar dalam lingkungan yang kondusif dan mendukung eksplorasi serta inovasi.
  4. Lingkungan belajar  
Lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan inklusif, juga sangat menentukan kualitas pelayanan sekolah. Sekolah harus mampu menciptakan suasana yang mendorong rasa aman dan nyaman bagi semua siswa, tanpa adanya diskriminasi atau bullying. Lingkungan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

belajar yang positif akan memotivasi siswa untuk belajar lebih giat dan mengembangkan potensi mereka secara penuh.

### 5. Manajemen dan administrasi sekolah.

Juga memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Manajemen yang efisien dan transparan memastikan bahwa semua aspek operasional sekolah berjalan lancar dan efektif. Administrasi yang baik mencakup perencanaan yang matang, pengelolaan anggaran yang bijaksana, serta komunikasi yang jelas dan terbuka antara pihak sekolah, orang tua, dan siswa.

Kualitas pelayanan sekolah diukur berdasarkan sejauh mana sekolah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan para pemangku kepentingan. Ini melibatkan evaluasi berkala dan umpan balik yang konstruktif dari siswa, orang tua, dan guru untuk terus memperbaiki dan meningkatkan layanan. Sekolah yang berhasil dalam hal ini biasanya menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan pemangku kepentingannya serta hasil pendidikan yang optimal dan berkelanjutan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah usaha perbaikan terus menerus yang dilakukan oleh suatu organisasi sehingga tujuan dapat dicapai dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler definisi kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

dapat sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan bahkan melebihi harapan yang telah dibentuk oleh pelanggan.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.<sup>11</sup>

Kualitas Pelayanan Sekolah terdiri dari beberapa indikator, dan terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan dalam mengukur kualitas pelayanan, Dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut bisa diterapkan pada kualitas pelayanan di sekolah. yaitu sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*reliability*)
  - a) Ketepatan waktu (*Timeliness*) dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan
  - b) Konsistensi kinerja (*Performance Consistency*) dalam berbagai kondisi operasi

# UIN SUSKA RIAU

---

<sup>11</sup> Iswati, Iswati, Siti Patimah, and Aisyah Khumairo. "Strategi Manajemen Mutu Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Sekolah Islam (Tinjau Praktek di MTS Negeri 1 Pahoman Bandar Lampung)." *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam* 7.1 (2023): 179-188.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- c) Ketahanan (*Durability*) kemampuan suatu sistem atau komponen untuk tetap berfungsi dengan baik dalam jangka waktu Panjang
  - d) Fleksibilitas dan adaptasi (*flexibility and adaptability*) perubahan kebutuhan atau kondisi operasi tanpa mengalami penurunan kinerja atau keandalan
- 2) Keresponsifan/daya tanggap (*responsiveness*)
    - a) Kecepatan tanggapan (*Response time*) mendapatkan respon atau hasil yang diinginkan tanpa penundaan yang signifikan
    - b) Kecepatan penyelesaian (*Resolution time*) menyelesaikan masalah atau memenuhi permintaan dengan cepat dan efisien
    - c) Kemudahan akses (*Accessibility*) dukungan pelanggan yang tersedia 24/7, antarmuka pengguna yang intuitif, atau jalur komunikasi yang efisien
  - 3) Keyakinan/jaminan (*confidence*)
    - a) Kompetensi dan keahlian (*competence and expertise*) memastikan bahwa layanan tersebut dilakukan dengan standar profesional dan teknis yang tinggi
    - b) Keandalan informasi (*Reliability of information*) meningkatkan keyakinan pengguna terhadap kualitas dan keandalannya
    - c) Kepatuhan terhadap standar dan regulasi (*Compliance with standards and regulation*) memberikan jaminan 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 masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna bahwa layanan tersebut aman, legal, dan sesuai dengan praktik terbaik yang diakui secara luas

- 4) Empati (*emphaty*)
  - a) Kemampuan Berperasaan (*Emotional Empathy*) Kemampuan untuk secara emosional merespons perasaan orang lain
  - b) Pemahaman Perspektif (*Cognitive Empathy*) Kemampuan untuk memahami dan berpikir dari sudut pandang orang lain
  - c) Respon Empatik (*Empathic Concern*) Kemampuan untuk menunjukkan perhatian dan kedulian yang tulus terhadap kesejahteraan orang lain
- 5) Fisik/penampilan (*tangible*)
  - a) Kebersihan dan Kerapihan (*Cleanliness and tidiness*) Tingkat perhatian seseorang terhadap kebersihan pribadi dan kerapihan penampilan
  - b) Gaya Busana dan Aksesoris (*Fashion styles and accessories*) Pilihan pakaian dan aksesoris yang mencerminkan kepribadian, profesionalisme, atau selera mode seseorang
  - c) Postur dan Bahasa Tubuh (*Posture and body language*) Cara seseorang membawa dirinya sendiri melalui postur tubuh, gerakan, dan ekspresi wajah.

Menurut Kotler bahwa kualitas pelayanan dianggap baik apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan. Layanan prima menjadi elemen kunci untuk memenuhi harapan tersebut. Jika

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

kelima aspek di atas dijalankan dengan baik, maka layanan yang diberikan bisa di sebut layanan prima.<sup>12</sup>

## 2. Layanan Prima Tenaga Administrasi

### a. Pengertian Layanan Prima

Kinerja atau performance tenaga administrasi adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh tenaga administrasi dalam bentuk pemberian layanan pada orang tua siswa dan masyarakat sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan dari sekolah, serta tercapainya tujuan layanan administrasi sekolah hanya dimungkinkan karena adanya upaya tenaga administrasi.

Dalam rangka memenuhi harapan pelanggan untuk mendapatkan layanan administrasi yang lebih baik, maka diperlukan juga peningkatan kinerja tenaga administrasi. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja tenaga administrasi, dapat dilihat pada proses layanan yang diberikan oleh seluruh komponen yang ada di sekolah melalui pemenuhan layanan prima kepada peserta didik dan stakeholders.

Pelayanan prima di sini adalah salah satu bagian dari kompetensi sosial yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah di samping kompetensi-kompetensi lainnya. Kegiatan pelayanan ini identik dengan sikap dan perilaku dari tenaga

---

<sup>12</sup> Yuliani, T., & Kristiawan, M. Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah. JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan), 1(2) (2017), 122-132



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

administrasi sekolah dalam melaksanakan tugasnya. Tenaga administrasi sekolah memiliki tugas melayani secara prima membantu pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara yang terbaik sehingga pelanggan merasa sangat puas.

Layanan prima dalam ruang lingkup sekolah merujuk pada pemberian layanan yang unggul, memuaskan, dan melebihi ekspektasi seluruh pemangku kepentingan sekolah, termasuk siswa, guru, orang tua, staf dan seluruh masyarakat. Tujuan utamanya adalah menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif, inklusif, dan mendukung perkembangan akademik serta personal semua pihak yang terlibat.

layanan prima dimulai dengan pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan harapan siswa. Siswa adalah pusat dari segala kegiatan di sekolah, dan layanan prima menuntut sekolah untuk menyediakan fasilitas, materi pendidikan, dan dukungan yang memungkinkan siswa mencapai potensi penuh mereka. Ini mencakup penyediaan lingkungan belajar yang aman dan nyaman, kurikulum yang relevan dan menarik, termasuk teknologi dan perpustakaan yang memadai. Layanan prima juga berarti memastikan bahwa guru-guru memiliki kualifikasi dan kompetensi yang tinggi. Guru harus diberikan pelatihan dan dukungan terus-menerus untuk mengembangkan keterampilan mereka, baik dalam

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

mengajar maupun dalam memahami kebutuhan individu setiap siswa. Mereka harus mampu menciptakan suasana kelas yang inklusif dan memotivasi, di mana setiap siswa merasa dihargai dan didorong untuk belajar.

Yang merupakan faktor pendukung dan elemen penting disuatu layanan prima dalam ruang lingkup sekolah adalah:

## 1) Orang tua

Orang tua juga merupakan bagian penting dari layanan prima di sekolah. Komunikasi yang efektif antara sekolah dan orang tua sangat penting untuk memastikan bahwa orang tua selalu terinformasi tentang perkembangan akademik dan kesejahteraan anak-anak mereka. Sekolah perlu menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti pertemuan tatap muka, laporan kemajuan berkala, dan platform digital, sehingga orang tua dapat berpartisipasi aktif dalam proses pendidikan anak-anak mereka.

## 2) Administrasi sekolah

Administrasi sekolah juga memainkan peran penting dalam layanan prima. Efisiensi dalam pengelolaan administrasi, transparansi dalam proses, dan ketersediaan informasi yang mudah diakses adalah kunci untuk memastikan bahwa seluruh sistem sekolah berjalan lancar. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pendaftaran siswa, manajemen



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

keuangan, hingga penanganan keluhan dan masukan dari semua pemangku kepentingan.

3) Teknologi

Teknologi dapat menjadi alat yang kuat untuk mendukung layanan prima di sekolah. Penggunaan sistem manajemen informasi sekolah (SMIS) memungkinkan sekolah untuk mengelola data siswa dengan lebih efisien, memberikan akses mudah kepada orang tua dan siswa untuk informasi penting, dan mendukung pengajaran yang lebih interaktif dan berbasis teknologi. Selain itu, platform e-learning dapat memperluas akses siswa ke materi pendidikan dan membantu guru dalam menyampaikan pembelajaran yang lebih menarik dan bervariasi.

4) Budaya sekolah

Budaya sekolah yang positif juga merupakan elemen penting dari layanan prima. Sekolah harus mempromosikan nilai-nilai seperti kerjasama, penghargaan, dan tanggung jawab. Ini dapat dicapai melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler, program bimbingan dan konseling, serta inisiatif-inisiatif yang mendukung kesehatan mental dan emosional siswa.

Penerapan layanan prima di sekolah juga berarti responsif terhadap umpan balik dan siap untuk berinovasi. Sekolah harus memiliki mekanisme untuk mendengarkan dan menanggapi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

masukan dari siswa, orang tua, dan staf. Ini bisa dilakukan melalui survei kepuasan, forum diskusi, dan saluran umpan balik yang mudah diakses. Dengan cara ini, sekolah dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan yang berubah-ubah.

Secara keseluruhan, layanan prima dalam ruang lingkup sekolah adalah tentang menciptakan ekosistem pendidikan yang holistik dan berpusat pada manusia. Ini bukan hanya tentang prestasi akademik, tetapi juga tentang kesejahteraan emosional, sosial, dan fisik semua yang terlibat dalam komunitas sekolah. Dengan menempatkan layanan prima sebagai inti dari operasional sehari-hari, sekolah dapat membangun lingkungan yang tidak hanya mendidik tetapi juga menginspirasi dan memberdayakan setiap anggotanya.<sup>13</sup>

Sekolah sebagai lembaga pemberi layanan menetapkan dan membuat suatu standar yang akan digunakan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Selain standar pelayanan, suatu instansi juga menetapkan maklumat pelayanan. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan menyatakan maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam

---

<sup>13</sup> Wahyuni, Dian. *Peran Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 10 Palu*. Diss. IAIN Palu, 2020.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

standar pelayanan. Pelayanan prima akan berjalan dengan baik jika dilakukan sesuai dengan standar yang ada. Dalam pelaksanaannya di sekolah, pelayanan prima tersistem dalam mekanisme kerja dan mengacu pada prosedur-prosedur yang ada. Standar dalam prosedur disebut Standard Operational Procedure (SOP). SOP adalah langkah-langkah yang sistematis yang digunakan untuk melakukan suatu kegiatan termasuk pelayanan prima di sekolah.<sup>14</sup>

Layanan prima di sekolah, khususnya oleh tenaga administrasi, membutuhkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur untuk memastikan efisiensi, konsistensi, dan kualitas pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai panduan bagi tenaga administrasi dalam menjalankan tugasnya, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Rincian SOP Layanan Prima:

1. Persiapan
2. Prosedur Pelayanan
3. Evaluasi
4. Prinsip-prinsip SOP Layanan Prima

Ada beberapa faktor SOP dalam Layanan Prima yaitu sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> Cahyawati, Laila Rizka. "Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan." *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)* 2.1 (2017): 67-74.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Pihak sekolah menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sebagai rujukan dan meminimalisir kesalahan dalam mengambil Keputusan.
2. Dalam pelaksanaan memberikan pelayanan yang religius dan kekeluargaan kepada guru, siswa dan para stakeholder yang ada di internal sekolah.<sup>15</sup>

**b. Pengertian Tenaga Administrasi**

Tenaga administrasi sekolah adalah komponen penting dalam sistem pendidikan yang bertanggung jawab untuk memastikan operasi sehari-hari sekolah berjalan lancar dan efisien. Peran mereka mencakup berbagai tugas administratif yang mendukung proses pendidikan dan fungsi institusional sekolah. Dalam konteks ini, tenaga administrasi tidak hanya sebatas staf yang mengelola dokumen atau berurusan dengan surat-menyerat, tetapi juga melibatkan berbagai tanggung jawab yang mempengaruhi hampir semua aspek operasional sekolah.

Secara umum, tenaga administrasi sekolah bertanggung jawab atas manajemen data siswa, mulai dari pendaftaran hingga catatan prestasi dan kehadiran. Mereka menjaga informasi ini tetap terorganisir dan mudah diakses oleh guru, kepala sekolah, dan orang tua jika diperlukan. Selain itu, mereka sering terlibat dalam

---

<sup>15</sup> Aprilyani, Intan, Laili Fitriani, and Sri Wahyuni. "Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Pakusari." *SRODJA: Sroedji Journal Administration* 1.2 (2024): 80-91.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

proses penerimaan siswa baru, termasuk persiapan berkas administrasi dan orientasi awal bagi siswa dan orang tua.

Pengelolaan keuangan juga menjadi bagian penting dari tugas tenaga administrasi. Mereka membantu mengelola anggaran sekolah, memproses pembayaran, mengatur pembelian perlengkapan sekolah, dan memastikan bahwa semua transaksi keuangan dicatat dengan benar. Peran ini sangat vital untuk menjaga stabilitas finansial sekolah dan memastikan bahwa semua sumber daya digunakan secara efektif dan efisien.

Tenaga administrasi juga bertanggung jawab atas pemeliharaan fasilitas dan logistik sekolah. Mereka bekerja sama dengan staf lainnya untuk memastikan bahwa ruang kelas, kantor, dan area lain di sekolah dalam kondisi baik dan siap digunakan. Ini mencakup pengaturan perbaikan, pemeliharaan rutin, dan penjadwalan penggunaan ruang sekolah untuk berbagai kegiatan. Tenaga administrasi sering menjadi penghubung antara sekolah dengan masyarakat dan otoritas pendidikan setempat. Mereka menangani komunikasi resmi, seperti surat-menyurat dengan orang tua, pemberitahuan sekolah, dan laporan kepada dinas pendidikan. Dalam peran ini, mereka membantu membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan pihak eksternal, yang dapat berdampak positif pada citra dan operasional sekolah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Dalam era digital, peran tenaga administrasi juga berkembang seiring dengan penggunaan teknologi informasi. Mereka mungkin bertanggung jawab atas manajemen sistem informasi sekolah, termasuk platform pembelajaran daring dan database digital. Kemampuan untuk menggunakan teknologi ini dengan efektif sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki kualitas layanan administratif yang diberikan kepada siswa, guru, dan orang tua.<sup>16</sup>

Peningkatan kinerja tenaga administrasi sekolah merupakan upaya atau usaha membuat tenaga administrasi sekolah mempunyai kemampuan, kecakapan, atau keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan dan menjadi lebih baik dan bermanfaat. Selain inisiatif dari diri personel tenaga administrasi sekolah itu sendiri, pemimpin juga ikut berperan penting dalam meningkatkan kinerja tenaga administrasi sekolah, dalam meningkatkan kinerja tenaga administrasi sekolah tersebut pimpinan juga harus memiliki kompetensi yang bagus sesuai standar tenaga kependidikan yang ditetapkan. Ketika seorang pemimpin dalam hal ini kepala tata usaha memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar yang sudah ditentukan oleh pemerintah, maka sudah bisa menjadi menunjang organisasi yang dipimpin oleh pemimpin tersebut untuk menjadi lebih baik dan memiliki kinerja yang baik.

---

<sup>16</sup>Uhansyah, Uhansyah. "Pentingnya administrasi sekolah untuk kemajuan pendidikan." *ITTIHAD* 15.27 (2017).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Dalam meningkatkan kualitas kinerja tenaga administrasi sekolah adalah tugas seorang kepala tata usaha. Memiliki tenaga administrasi sekolah yang berkualitas dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap hasil kerja yang sudah dilakukan, Peningkatan kinerja tenaga administrasi sekolah sangat penting untuk dilakukan dalam rangka meningkatkan mutu dan pelayanan di sekolah. Meningkatkan kinerja tenaga administrasi bisa melalui pendidikan sesuai dengan teori pengembangan pegawai, yang mana pengembangan bisa dilaksanakan salah satunya melalui pendidikan formal untuk menambah pendidikan tenaga administrasi.<sup>17</sup>

Secara keseluruhan, tenaga administrasi sekolah adalah tulang punggung dari operasi sehari-hari sekolah. Mereka memastikan bahwa segala sesuatunya berjalan sesuai rencana, memungkinkan guru untuk fokus pada pengajaran dan siswa untuk belajar dalam lingkungan yang teratur dan terstruktur. Peran mereka yang luas dan beragam menjadikan mereka sebagai bagian integral dari keberhasilan dan kelancaran operasional sebuah institusi pendidikan.

Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

---

<sup>17</sup> Bashori, Bashori. "Peningkatan kinerja tenaga administrasi sekolah oleh Kepala Tata Usaha di SMPN 12 Sijunjung." *Produ: Prokursasi Edukasi-Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3.1 (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.

- 1) Ketepatan Waktu
  - a) Tepat waktu dalam menyelesaikan tugas dan memenuhi permintaan dalam waktu yang telah ditetapkan.
  - b) Pengurusan dokumen, laporan, dan administrasi lainnya dengan tepat waktu
- 2) Pelayanan yang Responsif
  - a) Merespon pertanyaan, permintaan, atau keluhan dari siswa, guru, dan orang tua
  - b) Kesiapan dan kecepatan dalam memberi bantuan atau informasi yang dibutuhkan
- 3) Kelengkapan dan Keakuratan Dokumen
  - a) Menyusun dokumen dan laporan dengan lengkap, akurat dan terorganisir dengan baik
  - b) Memastikan terhindarnya kesalahan atau kekurangan informasi yang bisa menghambat proses administrasi
- 4) Keramahan dan Profesionalisme
  - a) Bersikap ramah, sopan, dan professional
  - b) Menciptakan lingkungan yang positif
  - c) Berpenampilan prima
  - d) Berempati kepada pelanggan
- 5) Transparansi dan Akuntabilitas
  - a) Menyediakan informasi yang jelas
  - b) Transparan mengenai prosedur

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- c) Kebijakan dalam administrasi sekolah

**B. Penelitian Relevan**

Penelitian yang relevan merupakan studi-studi yang digunakan sebagai titik perbandingan untuk menghindari manipulasi dalam sebuah karya ilmiah. Hal ini bertujuan untuk menegaskan bahwa penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis benar-benar merupakan kontribusi orisinal yang belum pernah diteliti oleh peneliti lain sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan telah dilakukan, dan di antaranya dapat disebutkan sebagai referensi yang relevan. Dengan menggunakan referensi ini, penulis dapat menunjukkan bahwa penelitiannya memiliki nilai tambah dan keunikannya sendiri, memperkuat argumen bahwa kontribusinya merupakan sumbangan baru dalam bidang pengetahuan yang bersangkutan. Berikut adalah beberapa penelitian yang relevan, diantaranya:

1. Sukmawati (2022), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMP Negeri 5 Palopo”. Yang mana hasil penelitiannya adalah:
  - a. Kualitas pelayanan administrasi di SMP 5 Negeri Palopo bahwa dari jumlah responden (N) 80 orang, diperoleh range 40, skor terendah (minimum) sebesar 32, skor tertinggi (maksimum) sebesar 72, rata-rata skor sebesar 60,05, standar deviasi sebesar 6,700, dan varian 44,885. Hal ini mengidentifikasi bahwa

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- sebaran data akan persepsi responden pada variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan Peserta Didik baik.
- b. Kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo bahwa dari jumlah responden (N) 80 orang, diperoleh range 27, skor terendah (minimum) sebesar 46, skor tertinggi (maksimum) sebesar 73, rata-rata skor sebesar 58,47, standar deviasi sebesar 6,040, dan varian 36,478. Hal ini mengidentifikasi bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap variabel Kepuasan Peserta didik (Y) baik.
  - c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta, yaitu:
    - 1) Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik di SMP Negeri 5 Palopo.
    - 2) Besar pengaruh yang diberikan sebesar 0,111 dapat dilihat dari persamaan regresi yang diperoleh yaitu  $Y = 53,568 + 0,111 X$  setiap variabel X meningkat 1% maka variabel Y ikut meningkat sebesar 0,111 dari jumlah X tersebut.
    - 3) Nilai kofisien determinasi (R Square) sebesar 0,388, angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik sebesar 38,8% dari seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik itu sendiri.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

2. Jina Hariani (2016), dengan judul penelitian “Pengaruh Tingkat Pendidikan Tata Usaha Terhadap Pelayanan Prima Di SMA Negeri 1 Malangke Kabupaten Luwu Utara”. Yang mana hasil penelitiannya adalah:
  - a. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada hasil penelitian ini, koefisien determinasi total menunjukkan nilai sebesar 0,279%. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa 279% perubahan dari variabel dependen yang dalam hal ini adalah pelayanan prima dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.
  - b. Dirumuskan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh pada pelayanan tenaga tata usaha, dengan tingkat pengaruh sebesar 1,272%. Dapat dijelaskan semakin rendah tingkat pendidikan seorang pegawai tata usaha sekolah, maka pelayanan tenaga tata usaha sekolah juga akan menurun, dan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka pelayanan akan meningkat, hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap layanan tenaga tata usaha sekolah di SMA Negeri 1 Malangke Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara.
  - c. Pengaruh tingkat pendidikan tata usaha sekolah terhadap pelayanan prima meningkatkan mutu pelayanan sekolah yang lebih baik dengan kemampuan melayani yang lebih memuaskan. Memberikan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

pelayanan masyarakat sekolah maupun masyarakat luar yang baik maupun secara langsung maupun secara tidak langsung.

3. Muhammad Hasbi (2018), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”. Yang mana hasil penelitiannya adalah:
  - a. Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,184. Hal ini berarti bahwa variabel independen (kehandalan, jaminan, berwujud, empati, ketanggapan) yang diteliti memiliki kontribusi sebesar 18,4% terhadap variabel dependen (kepuasan peserta didik). Sedangkan 81,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.
  - b. Berdasarkan hasil analisis data yang telah penulis uraikan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yakni kehandalan (X1), jaminan (X2), berwujud (X3), empati (X4), ketanggapaan (X5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung = 4,283 dengan signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$ . Adapun yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta didik di MTsN Model 1 Palembang yakni variabel empati (empathy) X4 yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik dibuktikan dengan nilai t hitung = 0,410 sedangkan tingkat signifikansi 0,00.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 yakni 5%, artinya empati (empathy) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik
4. Siti Thoyibah (2020), dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTS Al Munawwarah Dumai”. Yang mana hasil penelitiannya adalah:
    - a. Untuk menguji model regresi masing-masing variabel secara parsial dapat diperoleh dengan menggunakan Uji T hasil pengujian diperoleh nilai T untuk variabel pelayanan administrasi sekolah dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik menunjukkan  $T_{hitung} = 1,478 < T_{tabel} = 1,67203$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti Hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa pelayanan administrasi sekolah dan kinerja guru memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik.
    - b. Persamaan regresi  $Y = 20,596 + 0,299 (X_1) + 0,484 (X_2)$  hal ini menunjukkan menyebabkan kenaikan skor Kepuasan Peserta Didik ( $Y$ ) sebesar 0,299 dan 0,484 pada konstanta 40,706. Berdasarkan hasil deskriptif diketahui bahwa pelayanan administrasi sekolah berkategori sedang dengan rata rata skor 10,68 kinerja guru sedang dengan rata rata skor 104,50 dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- kepuasan peserta didik berkategori sedang dengan skor rata-rata 82,31.
- c. Sedangkan berdasarkan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi sekolah dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik, seberapa besarnya terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi dan kinerja guru terhadap kepuasan peserta didik sebesar sebesar 37,9% dan sisanya 62,1% dipengaruhi oleh faktor lain.
  5. Zakiyatul Ummah, Achmad Supriyanto, Sultoni (2018), dengan judul penelitian “Hubungan Kualitas Kompetensi, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Dengan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah”. Yang mana hasil penelitiannya adalah:
    - a. Hubungan kualitas kompetensi, budaya organisasi dan motivasi kerja dengan pelayanan prima TAS dapat dilihat pada hasil penelitian yang menunjukkan total X diperoleh nilai signifikansi 2-tailed sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima maka dapat diartikan pula ada hubungan positif antara kualitas kompetensi, budaya organisasi dan motivasi kerja dengan pelayanan prima TAS.
    - b. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunadi, dkk. (2016) bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan pada budaya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

organisasi berdasarkan penelitian Purba (2015) berpengaruh sebanyak 57, 90% terhadap kualitas pelayanan. Hubungan motivasi kerja berdasarkan hasil penelitian dari Mukaromah (2016:272) motivasi kerja berpengaruh signifikan dengan mutu pelayanan.

- c. Keberhasilan seorang TAS dalam pemberian pelayanan prima tidak hanya dipengaruhi oleh adanya kualitas kompetensi dan budaya organisasi pada lembaga. Peranan tenaga kependidikan dalam memajukan kualitas serta akuntabilitas terhadap masyarakat tidak dapat diabaikan. Kepuasan pengguna jasa pendidikan harus diperhatikan oleh TAS selaku pelayan administrasi dalam lembaga pendidikan.

### C. Konsep Operasional

Konsep Operasional ini mencakup suatu konsep yang digunakan untuk menetapkan Batasan dan ruang lingkup dalam kerangka teoritis. Konsep operasional diaplikasikan untuk melakukan pengukuran terhadap variabel penelitian. Dengan kata lain, konsep operasional membantu dalam mendefinisikan secara praktis elemen-elemen yang dapat diukur atau diamati dalam suatu Pendidikan. Penggunaan konsep operasional ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi secara jelas parameter-parameter yang akan diukur atau diamati, sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih terfokus dan terarah. Konsep ini berkenaan dengan Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah Di SMP IT Al-Fatah Minas. Pada penelitian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

ini ada dua variabel yang akan dibahas yaitu Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah (Variabel X) dan Kualitas Pelayanan Sekolah (Variabel Y).

**Tabel Variabel (X)**

No	Variabel	Indikator	Sub-Indikator
1.	Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah	Ketepatan Waktu	Tepat waktu dalam menyelesaikan tugas dan memenuhi permintaan dalam waktu yang telah ditetapkan.  Pengurusan dokumen, laporan, dan administrasi lainnya dengan tepat waktu.
		Pelayanan yang responsif	Merespon pertanyaan, permintaan, atau keluhan dari siswa, guru, dan orang tua.
			Kesiapan dan kecepatan dalam memberi bantuan atau informasi yang dibutuhkan.
		Kelengkapan dan	Menyusun dokumen dan



### © 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.

Tabel Variabel (Y)			
No	Variabel	Indikator	Sub-Indikator
		keakuratan dokumen	laporan dengan lengkap, akurat, dan terorganisir dengan baik. Memastikan terhindarnya kesalahan atau kekurangan informasi yang bisa menghambat proses administrasi.
		Keramahan dan profesionalisme	Bersikap ramah, sopan, professional. Menciptakan lingkungan yang positif Berpenampilan prima
		Transparansi dan akuntabilitas	Menyediakan informasi yang jelas Transparan mengenai prosedur Kebijakan dalam administrasi sekolah



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.	Kualitas Pelayanan Sekolah	Keandalan ( <i>reliability</i> )	Ketepatan waktu ( <i>Timeliness</i> ) dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan
			Konsistensi kinerja ( <i>Performance Consistency</i> ) dalam berbagai kondisi operasi
			Ketahanan ( <i>Durability</i> ) kemampuan suatu sistem atau komponen untuk tetap berfungsi dengan baik dalam jangka waktu Panjang
			Fleksibilitas dan adaptasi ( <i>flexibility and adaptability</i> ) perubahan kebutuhan atau kondisi operasi tanpa mengalami penurunan kinerja atau keandalan.
		Daya tanggap	Kecepatan tanggapan



© 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.

	(Responsiveness)	(Response time) mendapatkan respon atau hasil yang diinginkan tanpa penundaan yang signifikan.
		Kecepatan penyelesaian (Resolution time) menyelesaikan masalah atau memenuhi permintaan dengan cepat dan efisien.
		Kemudahan akses (Accessibility) dukungan pelanggan yang tersedia 24/7, antarmuka pengguna yang intuitif, atau jalur komunikasi yang efisien.
	Keyakinan/jaminan (confidence)	Kompetensi dan keahlian (competence and expertise) memastikan bahwa layanan tersebut dilakukan dengan standar



### © 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.

		professional dan teknis yang tinggi.
		Keandalan informasi ( <i>Reliability of information</i> ) meningkatkan keyakinan pengguna terhadap kualitas dan keandalannya.
		Kepatuhan terhadap standar dan regulasi ( <i>Compliance with standards and regulation</i> ) memberikan jaminan kepada pengguna bahwa layanan tersebut aman, legal, dan sesuai dengan praktik terbaik yang diakui secara luas.
	Empati ( <i>empathy</i> )	Kemampuan Berperasaan ( <i>Emotional Empathy</i> ) Kemampuan untuk secara emosional merespons



## © 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.

		perasaan orang lain.  Pemahaman Perspektif (Cognitive Empathy)  Kemampuan untuk memahami dan berpikir dari sudut pandang orang lain.
		Respon Empatik (Empathic Concern)  Kemampuan untuk menunjukkan perhatian dan kedulian yang tulus terhadap kesejahteraan orang lain.
	Fisik/penampilan (tangible)	Kebersihan dan Kerapihan (Cleanliness and tidiness) Tingkat perhatian seseorang terhadap kebersihan pribadi dan kerapihan penampilan.
		Gaya Busana dan Aksesoris (Fashion styles

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

		<i>and accessories)</i> Pilihan pakaian dan aksesoris yang mencerminkan kepribadian, profesionalisme, atau selera mode seseorang.
		Postur dan Bahasa Tubuh ( <i>Posture and body language</i> ) Cara seseorang membawa dirinya sendiri melalui postur tubuh, gerakan, dan ekspresi wajah.

**D. Asumsi dan Hipotesis****1. Asumsi**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**2. Hipotesis**

Ha : Ada pengaruh signifikan antara Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah di SMP IT Al-Fatah Minas

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan antara Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah di SMP IT Al-Fatah Minas

Hipotesis yang diuji adalah:

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

Pada taraf  $r_{tabel}$  signifikan 5% Maupun 1%

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif, yang mana menurut Musianto menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik dalam perencanaan, proses, membangun hipotesis, teknik, analisis data dan menarik kesimpulan,<sup>18</sup> menurut Marinu menyebutkan bahwa penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data angka sebagai alat menganalisis data.<sup>19</sup> Dapat disimpulkan penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data-data berupa angka dan ilmu pasti untuk menjawab hipotesis penelitian. Jenis penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan temuan-temuan yang dapat diakses melalui prosedur-statistik atau metode kuantifikasi lainnya (pengukuran). Pendekatan dalam penelitian kuantitatif difokuskan pada gejala-gejala yang memiliki karakteristik tertentu dalam kehidupan manusia, yang disebut sebagai variabel. Dalam konteks penelitian kuantitatif, hubungan antar variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang bersifat Pendekatan ini dipilih karena melibatkan dua variabel, yaitu Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah (X) dan Kualitas Pelayanan Sekolah (Y). Dalam konteks

<sup>18</sup> Musianto, Lukas S. "Perbedaan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif dalam metode penelitian." *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan* 4.2 (2002): 123-136.

<sup>19</sup> Waruwu, Marinu. "Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method)." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7.1 (2023): 2896-2910.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

permasalahan yang diangkat, analisis data dilakukan melalui teknik analisis regresi sederhana.

**B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di SMP IT Al-Fatah Minas, Pemilihan lokasi ini di dasari atas pertimbangan bahwa persoalan-persoalan yang diteliti ada dilokasi ini. Selain itu dari segi tempat, pertimbangan waktu dan biaya penulis sanggup untuk melaksanakan penelitian dilokasi tersebut. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari - April 2025.

**C. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dari penelitian ini adalah peserta didik dikelas VII, VIII, IX, yang mana mereka telah merasakan layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Dan objek penelitian ini adalah Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah di SMP IT Al-Fatah Minas.

**D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

**1. Angket**

Angket adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan mereka. Secara umum, angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang mengharapkan responden memberikan jawaban tertulis. Dalam

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

praktiknya, angket terdiri dari sejumlah pertanyaan tertulis yang harus dijawab oleh responden. Tujuan utama penggunaan angket adalah untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan dalam analisis data atau penelitian. Dalam hal ini penulis akan memberikan kepada kelas VII, VIII, IX beberapa alternatif jawaban pada kolom yang disediakan. Teknik angket ini penulis gunakan untuk mengumpulkan data tentang Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah di SMP IT Al-Fatah Minas.

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

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

**2. Dokumentasi**

Dokumentasi berperan sebagai metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun semua informasi pendukung yang diperlukan oleh peneliti. Ini mencakup Kumpulan dokumen terkait Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu Minas, seperti sejarah sekolah, profil sekolah, visi-misi, tujuan, dan struktur organisasi sekolah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## E. Populasi dan Sampel Penelitian

### a. Populasi

Populasi bukan hanya sekadar jumlah subjek yang dipelajari, tetapi juga mencakup seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek tersebut. Populasi adalah semua individu/unit-unit yang menjadi target peneliti.<sup>20</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas VII, VIII, IX dan layanan tata usaha pada tahun ajaran 2023/2024 di SMP IT Al-Fatah Minas yang berjumlah 172 dari 6 kelas seperti yang dijelaskan pada tabel berikut.

**Tabel III.2  
Populasi**

No	Kelas	Jumlah (Siswa)
1	VII Fatimah	31
2	VII Hamzah	30
3	VIII Ali	29
4	VIII Aisyah	30
5	IX Maryam	28
6	IX Usman	24
	<b>Total</b>	<b>172</b>

### b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Ukuran sampel adalah faktor penting karena secara langsung mempengaruhi keterwakilan dan generalisasi hasil penelitian, agar dapat memiliki Tingkat kepercayaan yang tinggi

<sup>20</sup> Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas. "Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian." *PILAR* 14.1 (2023): 15-31.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

dalam menggeneralisasikan temuan penelitian ke populasi yang lebih luas, diperlukan sampel dengan ukuran yang cukup besar. Penggunaan sampel yang terlalu kecil dapat menghasilkan hasil yang tidak dapat diandalkan dari sulitnya menggeneralisasikan.<sup>21</sup> Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan Teknik *Simple Random Sampling* untuk populasi. *Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberi kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. Dalam penerapan teknik ini, setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, sehingga sampel tersebut dapat dianggap mewakili variasi dan karakteristik populasi secara adil. Melalui penggunaan Simple Random Sampling, diharapkan hasil penelitian pada sampel dapat secara akurat mencerminkan karakteristik umum dari populasi yang lebih besar.

Penelitian ini menggunakan rumus Torayaname dengan Tingkat presisi 10% dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

---

<sup>21</sup> Susanto, Primadi Candra, et al. "Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)." *Jurnal Ilmu Multidisiplin* 3.1 (2024): 1-12.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

$d^2$  = Presesi yang ditetapkan 10% = 0,1 (batas ketelitian yang diinginkan)

Berdasarkan rumus tersebut maka:

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

$$n = \frac{172}{172 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{172}{172 \cdot 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{172}{1,72 + 1}$$

$$n = \frac{172}{1,72 + 1}$$

$$n = \frac{172}{2,72}$$

$$n = 66,66 \text{ (dibulatkan menjadi 67)}$$

Jadi sampel yang diambil 67 peserta didik dari kelas VII, VIII, IX di SMP IT AlFatah Minas.

## F. Instrumen Penelitian

### 1. Variabel Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah (X)

#### a. Definisi Konseptual Layanan Prima

Layanan prima adalah pendekatan komprehensif dalam melayani pelanggan dengan memberikan pengalaman yang berkesan dan bernilai tinggi. Pelayanan prima bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan lebih dari yang diharapkan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Layanan prima tenaga administrasi sekolah adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan standar yang baik untuk memuaskan pelanggan. Layanan prima ini dapat dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah dengan sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, penampilan, dan simpati.

- c. Kisi-kisi Instrumen

**Tabel III.3**  
**Kisi-kisi Instrumen Variabel Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah**

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah	Ketepatan Waktu	1,2,3,4,5	5 butir
	Pelayanan Yang Responsif	6,7,8,9	4 butir
	Kelengkapan dan Keakuratan Dokumen	10,11,12,13	4 butir
	Keramahan dan Profesionalisme	14,15,16,17,18,19, 20,21	8 butir
	Transparansi dan Akuntabilitas	22,23,24,25,26,27	6 butir
<b>Total</b>			<b>27 butir</b>

- d. Skala Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah

**Tabel III.4**  
**Skor Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**2. Variabel Kualitas Pelayanan Sekolah (Y)****a. Definisi Konseptual Layanan**

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

**b. Definisi Operasional Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan merujuk pada kinerja institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya melalui pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan ini memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja pekerjaan mereka. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas layanan meliputi: Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Keyakinan/jaminan (*confidence*), Empati (*empathy*), Fisik/Penampilan (*tangible*).

**c. Kisi-kisi Instrumen**

**Tabel III.5**  
**Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Sekolah**

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kualitas Pelayanan Sekolah	Keandalan ( <i>reliability</i> )	1,2,3,4,5,6,7,8	8 butir
	Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	9,10,11,12,13,14	6 butir
	Keyakinan/jaminan ( <i>confidence</i> )	15,16,17,18,19	5 butir
	Empati ( <i>empathy</i> )	20,21,22,23,24	5 butir
	Fisik/Penampilan ( <i>tangible</i> )	25,26,27,28,29	5 butir
<b>Total</b>			29 butir

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- d. Skala Kualitas Pelayanan Sekolah

**Tabel III.6**  
**Skor Kualitas Pelayanan Sekolah**

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

## G. Analisis Uji Instrumen dan Persyaratan

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian korelasional, karena analisis yang akan dilakukan akan berfokus pada hubungan antara data yang telah dikumpulkan. Yang mana penelitian ini mengukur tentang Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah (variabel bebas dengan simbol X) dan Kualitas Pelayanan Sekolah (variabel terikat dengan simbol Y).

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

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses evaluasi yang digunakan untuk menentukan sejauh mana suatu instrumen atau alat ukur benar-benar mengukur konsep atau variabel yang hendak diukur. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

akurat, relevan, dan tepat sasaran.<sup>22</sup> Dalam konteks ini, penting bahwa alat ukur mampu mengukur dengan akurat apa yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian.

Untuk mengukur validitas, metode analisis faktor digunakan dengan melibatkan korelasi antara skor item instrumen dan skor totalnya, menggunakan perangkat lunak *SPSS 23 for Windows*.

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

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

Keterangan:

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi X dan Y

$\sum X$  = Jumlah skor X

$\sum Y$  = Jumlah skor Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat Y

N = Jumlah responden

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

---

<sup>22</sup> Janna, Nilda Miftahul, and Herianto Herianto. "Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS." (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.

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

**2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah suatu metode dalam statistik dan penelitian yang digunakan untuk mengukur konsistensi atau kestabilan hasil dari suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner atau tes, ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Reliabilitas mengindikasikan sejauh mana hasil pengukuran tersebut dapat diandalkan dan apakah instrumen tersebut memberikan hasil yang sama pada pengukuran yang berbeda.<sup>23</sup> Dengan demikian, reliabilitas menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan dalam mengukur konsep atau variabel yang ditetapkan dalam suatu penelitian.

Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode Alpha Cronbach. Sebuah instrumen dianggap reliabel jika koefisien Alpha Cronbach yang diperoleh lebih dari 0,60. Perhitungan reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach. Adapun rumus Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k \times (1 - \sum si)}{k - 1} \times st$$

---

<sup>23</sup> Arsi, Andi, and Herianto Herianto. "Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS." (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.

keterangan:

- |     |                                      |
|-----|--------------------------------------|
| r11 | = Nilai Reliabilitas                 |
| Si  | = Jumlah varians skor tiap-tiap item |
| St  | = Varians Total                      |
| K   | = Jumlah Item                        |

Kemudian data diinterpretasikan kriteria sebagai berikut:

**Tabel III.7**  
**Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas**

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

## H. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif, Analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif adalah proses mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikan data numerik dengan tujuan untuk menemukan pola, hubungan, atau tren tertentu. Pendekatan ini melibatkan penggunaan statistik dan alat matematis untuk menguji hipotesis dan menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Setelah mendapatkan data, langkah pertama adalah mencari persentase jawaban untuk setiap item pernyataan pada masing-masing variabel. Hal ini dapat dilakukan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

dengan menggunakan rumus perhitungan persentase yang didefinisikan oleh Bungin.

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

Keterangan:

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

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

**Tabel III.8**  
**Rekapitulasi dan Kategori Data**

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

### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak, uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

normal.<sup>24</sup> Normalitas data dapat diwakili oleh Distribusi Normal atau Kurva Normal. Distribusi ini merupakan salah satu fungsi statistik yang sangat penting untuk memprediksi atau meramalkan peristiwa-peristiwa yang kompleks dan luas. Distribusi Normal atau Kurva Normal ini juga dikenal sebagai Distribusi Gauss, yang menggambarkan distribusi data kuantitatif kontinu yang tersebar secara merata dan simetris, membentuk kurva berbentuk lonceng, tujuan pengujian ini adalah untuk menentukan apakah distribusi data pada setiap variabel bersifat normal atau tidak, beberapa kriteria Distribusi Normal adalah:

- a. Memiliki dua parameter populasi yang lengkap, yaitu Mean dan Standar Deviasi
- b. Kurva berbentuk seperti lonceng dan simetris terhadap Mean

Sebelum menentukan teknik uji statistik yang akan digunakan, terutama untuk data dengan skala numerik (rasio dan interval), perlu diketahui terlebih dahulu apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Hal ini penting karena data dengan skala rasio dan interval dalam penentuan teknik uji statistiknya kemungkinan menggunakan statistik parametrik. Statistik parametrik mensyaratkan data harus berdistribusi normal. Jika data tidak berdistribusi normal, maka harus menggunakan alternatif uji

---

<sup>24</sup> Fahmeyzan, Dodiy, Siti Soraya, and Desventri Etmy. "Uji normalitas data omzet bulanan pelaku ekonomi mikro desa senggigi dengan menggunakan skewness dan kurtosis." *Jurnal Variance* 2.1 (2018): 31-36.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

statistik nonparametrik. Berikut adalah langkah-langkah untuk melakukan uji normalitas data.<sup>25</sup>

## 2. Uji Linearitas

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

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

## 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) dan variabel akibat (Y). Variabel faktor penyebab biasanya dilambangkan dengan X dan disebut juga predictor, sedangkan variabel akibat dilambangkan

---

<sup>25</sup> Setyawan, Ig Dodiet Aditya. "Petunjuk praktikum uji normalitas & homogenitas data dengan SPSS." (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.

dengan Y dan disebut juga response. Regresi Linear Sederhana, sering disingkat SLR (Simple Linear Regression), juga merupakan salah satu metode statistik yang digunakan dalam produksi untuk melakukan peramalan atau prediksi tentang karakteristik kualitas maupun kuantitas. Regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y = Variabel Response atau Variabel Akibat (Dependent)

X = Variabel Predictor atau Variabel Faktor Penyebab  
(Independent)

a = konstantab

b = koefisien regresi (kemiringan): besaran Response yang ditimbulkan oleh Predictor.

Menentukan koefisien persamaan a dan b dapat dilakukan dengan metode kuadrat terkecil, yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan koefisien persamaan dari jumlah kuadrat selisih antara titik-titik data dengan garis regresi yang paling kecil. Dengan demikian, nilai-nilai a dan b dapat dihitung menggunakan rumus di bawah ini:

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

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Berikut ini adalah Langkah-langkah dalam melakukan Analisis Regresi Linear Sederhana:

1. Tentukan Tujuan dari melakukan Analisis Regresi Linear Sederhana
2. Identifikasikan Variabel Faktor Penyebab (Predictor) dan Variabel Akibat (Response)
3. Lakukan Pengumpulan Data.
4. Hitung  $X^2$ ,  $Y^2$ ,  $XY$  dan total dari masing-masingnya.
5. Hitung  $a$  dan  $b$  berdasarkan rumus diatas.
6. Buatkan Model Persamaan Regresi Linear Sederhana.
7. Lakukan Prediksi atau Peramalan terhadap Variabel Faktor Penyebab atau Variabel Akibat.<sup>26</sup>

#### **4. Uji Persial (Uji t)**

Uji Parsial (Uji t) adalah salah satu metode dalam statistik inferensial yang digunakan untuk menguji signifikansi masing-masing koefisien dalam model regresi. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah variabel independen (*predictor*) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (*response*) dalam model tersebut.

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

---

<sup>26</sup> Suhandi, Nazori, Efri Ayu Kartika Putri, and Sari Agnisa. "Analisis Pengaruh Jumlah Penduduk terhadap Jumlah Kemiskinan Menggunakan Metode Regresi Linear di Kota Palembang." *Jurnal Ilmiah Informatika Global* 9.2 (2018).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

## **5. Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah**

Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah di SMP IT Al-Fatah Minas, digunakan koefesien determinasi dengan rumus:

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

Keterangan:

KP = Koefesien Determinasi

$r^2$  = Nilai Koefesien Korelasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Penelitian yang peneliti lakukan dengan judul “Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Sekolah Menengah Pertama IT Al-Fatah Minas” yang dilaksanakan selama 3 bulan yang terhitung dari bulan Januari – Maret 2025. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMP IT Al-Fatah Minas berada pada angka atau skor 82,03% dan berada pada rentang 81% - 100% (Sangat Baik). Maka dapat disimpulkan Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah di SMP IT Al-Fatah Minas berada pada kategori “Sangat Baik” dengan Presentase 82,03%.
2. Kualitas Pelayanan Sekolah di SMP IT Al-Fatah Minas berada pada angka atau skor 80,21% dan berada pada rentang 61% - 80% (Baik). Maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan Sekolah di SMP IT Al-Fatah Minas berada pada kategori “Baik” dengan Presentase 80,21%.

Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di SMP IT Al-Fatah Minas dapat diketahui dari nilai *R Square* pada koefisien determinasi sebesar 0,261 yang artinya variabel X dipengaruhi oleh variabel Y sebesar 26,1% sedangkan sisanya sebesar 73,9% (hasil dari 100% - 26,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.



©

**B. Saran**

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

Diharapkan kepada sekolah SMP IT Al-Fatah Minas untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sekolah menjadi lebih baik lagi dengan memperhatikan layanan prima tenaga administrasi sekolah.

Diharapkan kepada tenaga administrasi sekolah SMP IT Al-Fatah Minas untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan layanan prima tenaga administrasi sekolah dengan berdasarkan pada peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai hal ini, dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut lagi dengan meneliti Layanan Prima Tenaga Administrasi yang dapat memengaruhi Kualitas Pelayanan Sekolah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *PILAR*, 14(1), 15-31.
- Aprilyani, I., Fitriani, L., & Wahyuni, S. (2024). Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Pakusari. *SRODJA: Sroedji Journal Administration*, 1(2), 80-91.
- Arsi, A., & Herianto, H. (2021). Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS.
- Asna, N., Fitriani, R., & Mashudi, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Heavenlight (Studi Pada Pengikut Instagram Heavenlight). *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 9-18.
- Baharun, H., & Ardillah, R. (2019). Virtual Account Santri: Ikhtiyar Pesantren Dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction Di Pondok Pesantren. *Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Islam*, 10(1).
- Bashori, B. (2021). Peningkatan kinerja tenaga administrasi sekolah oleh Kepala Tata Usaha di SMPN 12 Sijunjung. *Produ: Prokurasi Edukasi-Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1).
- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, 2(1), 67-74.
- Fahmeyzan, D., Soraya, S., & Etmy, D. (2018). Uji normalitas data omzet bulanan pelaku ekonomi mikro desa senggigi dengan menggunakan skewness dan kurtosis. *Jurnal Varian*, 2(1), 31-36.
- Febriani, W. B. (2024). *Pengaruh Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Iswati, I., Patimah, S., & Khumairo, A. (2023). Strategi Manajemen Mutu Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Sekolah Islam (Tinjau Praktek di MTS Negeri 1 Pahoman Bandar Lampung). *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*, 7(1), 179-188.



Hak Cipta  
Akademik 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.

Surya, Sultani Sultan Syarif Kasim Riau

- Khalida, Z. Z. *Hubungan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 4 Aluh-Aluh Kab. Banjar Kalimantan Selatan* (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Musianto, L. S. (2002). Perbedaan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif dalam metode penelitian. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 4(2), 123-136.
- Muspawi, M., & Robi'ah, H. (2020). Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4(3), 232-239.
- Nashihin, H., Mafaza, N., & Haryana, M. O. (2021). Implementasi total quality management (tqm) perspektif teori edward deming, juran, dan crosby. *At Turots: Jurnal Pendidikan Islam*, 3(1), 50-60.
- Purwaningsih, E. (2022). Peningkatan Mutu Sekolah Perspektif Philip B. Crosby. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, 11(1), 135-140.
- Yuliani, T., & Kristiawan, M. (2017). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 1(2), 122–132. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v1i2.1013>
- Setyawan, I. D. A. (2021). Petunjuk praktikum uji normalitas & homogenitas data dengan SPSS.
- Suhandi, N., Putri, E. A. K., & Agnisa, S. (2018). Analisis Pengaruh Jumlah Penduduk terhadap Jumlah Kemiskinan Menggunakan Metode Regresi Linear di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 9(2).
- Sumarsono, Z. W. (2018). Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima. *Bandung: PT Remaja RosdaKarya*.
- P. (2012). Peran penting tenaga administrasi sekolah dalam penguatan budaya sekolah untuk implementasi pendidikan karakter. In *Makalah disajikan dalam Seminar Nasional dan Temu Alumni Dies Natalis ke-48 UNY Tahun*.



- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1-12.
- Uhansyah, U. (2017). Pentingnya administrasi sekolah untuk kemajuan pendidikan. *ITTIHAD*, 15(27).
- Wahyuni, D. (2020). *Peran Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 10 Palu* (Doctoral dissertation, IAIN Palu).
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910.
- Yuliani, T., & Kristiawan, M. (2016). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)*, 1(2), 122-132.
- Zakhiroh, R. (2017). Pengaruh kinerja tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan administrasi non akademik. *DIDAKTIKA: Jurnal Pemikiran Pendidikan*, 19(2), 59-70.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PENGARUH LAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA IT  
AL-FATAH MINAS**

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama	:
Status	:
Jenis Kelamin	:
Kelas	:

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## ANGKET PENELITIAN INDIKATOR

### LAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH

No	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Ketepatan Waktu	PERTANYAAN	SS	S	KK	P	TP
1.	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebut sumber:	Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah ini menyelesaikan tugas yang diberikan tepat waktu sesuai dengan batas waktu yang ditentukan?						
2.	a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	Seberapa sering tenaga administrasi memenuhi permintaan dari peserta didik dalam waktu yang telah disepakati?						
3.		Seberapa sering anda merasa bahwa tugas administrasi yang anda ajukan diselesaikan dalam waktu yang sesuai dan tanpa penundaan yang signifikan?						
4.		Seberapa sering tenaga administrasi mengurus dokumen dan laporan yang anda ajukan dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah disepakati?						
5.		Seberapa sering anda menerima hasil pengurusan administrasi lainnya (seperti pengarsipan, persetujuan dokumen, dll), dalam waktu yang telah ditentukan?						
6.	Pelayanan Yang Responsif	Seberapa sering tenaga administrasi merespon pertanyaan atau permintaan dari siswa, atau orang tua dengan cepat dan tepat?						
7.		Seberapa sering anda merasa keluhan atau permasalahan yang diajukan kepada tenaga administrasi ditanggapi dan diselesaikan dengan baik dalam waktu yang cepat?						
8.		Seberapa sering tenaga administrasi memberikan bantuan atau informasi yang dibutuhkan dengan cepat						



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang		Ketengkapan dan Keakuratan Dokumen	dan tanpa menunda-nunda?				
			Seberapa sering tenaga administrasi menunjukkan kesiapan untuk memberikan informasi atau bantuan saat diminta oleh siswa, atau orang tua?				
1.	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	10. Seberapa sering tenaga administrasi menyusun dokumen atau laporan dengan lengkap dan akurat sesuai dengan standar yang ditentukan?					
2.	a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	11. Seberapa sering anda menemukan dokumen atau laporan yang disusun oleh tenaga administrasi terorganisir dengan baik dan mudah dipahami?					
		12. Seberapa sering tenaga administrasi memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan dalam proses administrasi telah lengkap dan akurat, sehingga tidak ada kesalahan atau kekurangan informasi?					
		13. Seberapa sering anda merasa bahwa proses administrasi berjalan lancar tanpa hambatan karena kesalahan atau kekurangan informasi yang disebabkan oleh tenaga administrasi?					
Keramahan dan Profesionalisme		Ketekunan dan Profesionalisme	Seberapa sering tenaga administrasi bersikap ramah dan sopan dalam berinteraksi dengan siswa, guru, atau orang tua?				
			Seberapa sering tenaga administrasi menunjukkan sikap profesional dalam menjalankan tugas dan memberikan layanan administrasi di sekolah?				
		15. Seberapa sering tenaga administrasi menciptakan suasana yang ramah dan menyenangkan dalam lingkungan kerja atau pelayanan di sekolah?					
		16. Seberapa sering tenaga administrasi menciptakan lingkungan kerja atau pelayanan di sekolah?					
		17. Seberapa sering anda merasa bahwa tenaga administrasi berusaha menciptakan lingkungan yang					



©

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**Transparansi dan Akuntabilitas**

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

	positif dan mendukung bagi siswa, guru, dan orang tua di sekolah?				
18.	Seberapa sering tenaga administrasi tampil dengan penampilan yang rapi, bersih, dan sesuai dengan standar profesional di lingkungan sekolah?				
19.	Seberapa sering anda merasa bahwa penampilan tenaga administrasi mencerminkan sikap profesional dan menciptakan kesan positif bagi lingkungan sekolah?				
20.	Seberapa sering tenaga administrasi menunjukkan empati dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan atau permasalahan yang dihadapi oleh siswa, guru, atau orang tua?				
21.	Seberapa sering anda merasa tenaga administrasi bersikap peduli dan memberikan perhatian yang cukup terhadap permasalahan atau keluhan yang diajukan oleh pelanggan (siswa, guru, atau orang tua)?				
22.	Seberapa sering tenaga administrasi menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami ketika diminta oleh siswa, guru, atau orang tua?				
23.	Seberapa sering anda merasa bahwa informasi yang diberikan oleh tenaga administrasi terkait dengan prosedur atau kebijakan sekolah sudah lengkap dan jelas?				
24.	Seberapa sering tenaga administrasi memberikan penjelasan yang jelas dan transparan mengenai prosedur administratif yang perlu diikuti oleh siswa, guru, atau orang tua?				
25.	Seberapa sering anda merasa bahwa prosedur yang terkait dengan layanan administrasi di sekolah				

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



©

**Hak Cipta**

Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

disampaikan dengan transparan dan mudah dipahami?

26. Seberapa sering tenaga administrasi menyampaikan kebijakan administrasi sekolah dengan jelas kepada siswa, guru, dan orang tua?

27. Seberapa sering anda merasa bahwa kebijakan dalam administrasi sekolah diterapkan secara konsisten dan adil oleh tenaga administrasi?

**ANGKET PENELITIAN**  
**KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Keandalan (reliability)	PERTANYAAN	JAWABAN				
			SS	S	KK	P	TP
1. Dilarang mengutip hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.	Rekam Jejak	Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah menyelesaikan tugas-tugas administratif sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan?					
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.	Rasa Ingin Kunjungi Suska Riau	Seberapa sering anda merasa bahwa tugas administrasi yang diberikan kepada tenaga administrasi selesai tepat waktu sesuai dengan janji atau harapan?					
	Stabilitas	Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah menunjukkan kinerja yang konsisten meskipun menghadapi situasi atau kondisi yang berbeda-beda?					
	Stabilitas	Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah dapat mempertahankan kualitas kinerja mereka pada level yang sama dalam berbagai tugas atau kondisi yang berbeda?					
	Stabilitas	Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah dapat menjaga kualitas layanan mereka dengan baik, meskipun bekerja dalam jangka waktu yang lama tanpa penurunan kinerja?					
	Stabilitas	Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah mampu menjaga stabilitas dan keberlanjutan kinerja mereka meskipun menghadapi beban kerja yang tinggi atau tekanan dalam jangka waktu yang panjang?					
	Stabilitas	Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah dapat menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan atau kondisi operasi tanpa mengurangi kualitas layanan yang diberikan?					
	Daya Tanggap	Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah mampu beradaptasi dengan perubahan situasi atau tugas baru tanpa mengalami penurunan kinerja atau keandalan dalam memberikan layanan?					
	Daya Tanggap	Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah memberikan respon atau hasil yang diinginkan dengan cepat tanpa penundaan yang signifikan?					
	Daya Tanggap	Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah mampu					

		<b>Hak Cipta (copyright)</b>	<b>Hak Cipta (copyright)</b>	<b>Hak Cipta (copyright)</b>	<b>Hak Cipta (copyright)</b>	<b>Hak Cipta (copyright)</b>
1.	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	Memberikan respon yang cepat terhadap permintaan atau kebutuhan yang diajukan tanpa ada penundaan yang berarti?				
2.	a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisas karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisas kritisik atau tinjauan suatu masalah.  b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah dapat menyelesaikan masalah atau permintaan yang diajukan dengan cepat dan efisien?				
13.		Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah dapat menyelesaikan permintaan atau masalah yang dihadapi tanpa penundaan yang berarti dan dengan hasil yang memuaskan?				
14.		Seberapa sering anda merasa bahwa tenaga administrasi di sekolah menyediakan jalur komunikasi yang efisien dan mudah diakses untuk memenuhi kebutuhan anda?				
		<b>Keyakinan/Jaminan (confidence)</b>				
15.		Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah menunjukkan kompetensi dan keahlian yang tinggi dalam menyelesaikan tugas atau permintaan yang diajukan?				
16.		Seberapa sering anda merasa bahwa tenaga administrasi di sekolah melaksanakan tugas mereka dengan standar profesional dan teknis yang tinggi dalam memberikan layanan?				
17.		Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan anda?				
18.		Seberapa sering informasi yang diberikan oleh tenaga administrasi di sekolah meningkatkan keyakinan anda terhadap kualitas dan keandalannya dalam mendukung kegiatan administratif?				
19.		Seberapa sering tenaga administrasi di sekolah memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar dan regulasi yang berlaku, sehingga terasa aman?				
		<b>Empati (empathy)</b>				



<b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b>		<b>©</b>	©				
1.	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin.	Seberapa sering tenaga administrasi sekolah mampu merespon perasaan anda dengan empati saat anda mengungkapkan permasalahan atau keluhan?					
2.	a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, pemulihan kritisik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	Seberapa sering tenaga administrasi menunjukkan perhatian terhadap perasaan anda saat berinteraksi terkait dengan layanan administrasi di sekolah?					
23.		Seberapa sering tenaga administrasi dapat memahami dan melihat permasalahan yang anda hadapi dari sudut pandang anda saat memberikan layanan administrasi?					
24.		Seberapa sering tenaga administrasi menunjukkan pemahaman terhadap situasi anda dengan mempertimbangkan perspektif atau kondisi anda saat melakukan interaksi terkait layanan administrasi di sekolah?					
<b>Fisik/Penampilan (tangible)</b>							
25.		Seberapa sering tenaga administrasi selalu menjaga kebersihan dan kerapihan penampilan mereka saat memberikan layanan administrasi di sekolah?					
26.		Seberapa sering anda melihat tenaga administrasi menunjukkan perhatian terhadap kebersihan dan kerapihan tempat kerja atau area pelayanan mereka?					
27.		Seberapa sering tenaga administrasi selalu mengenakan pakaian dan aksesoris yang mencerminkan profesionalisme saat memberikan layanan administrasi di sekolah?					
28.		Seberapa sering tenaga administrasi memilih gaya busana dan aksesoris yang sesuai dengan norma atau selera mode yang pantas untuk lingkungan sekolah saat melayani anda?					
29.		Seberapa sering tenaga administrasi menggunakan ekspresi wajah dan gerakan tubuh yang menunjukkan perhatian atau keterbukaan saat melayani anda?					



## ©

**Lampiran 2****Hak Cipta Dilindungi Undang-undang**

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

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

Tabulasi Data Variabel X (Layanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	Total
1	4	3	2	5	2	4	3	5	4	3	5	2	5	4	3	5	4	5	4	4	4	2	5	3	5	5	99	
2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	128	
3	5	4	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	2	4	5	113	
4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	112	
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	127	
6	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	124	
7	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	114	
8	5	4	4	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	121	
9	5	2	4	2	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5	5	5	4	112	
10	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	2	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	4	5	3	2	111		
11	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	5	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	95	
12	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	5	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	89	
13	2	5	3	4	3	5	5	4	4	3	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	5	3	5	3	101	
14	5	4	5	2	5	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	121	
15	4	3	4	2	3	5	4	3	5	2	3	5	3	4	5	3	4	5	2	5	5	4	5	3	4	3	103	
16	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	115	
17	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	117	
18	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	131	
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	128	
20	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	1	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	108	
21	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	115	
22	5	3	4	2	4	5	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	114	
23	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	131	
24	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	131	
25	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	115	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	128	
27	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	118	
28	3	4	2	3	5	4	1	1	2	5	4	3	5	4	5	3	1	3	2	2	3	4	1	3	4	5	87	
29	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	4	96	
30	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	120	
31	3	2	1	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	82	
32	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107	
33	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	123	
34	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	
35	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	127	
36	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	113	
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	2	3	2	1	4	4	4	93	
39	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	101	
40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	2	4	106	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	116	
42	4	3	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	3	4	5	5	4	2	2	4	4	5	2	4	4	2	91	
43	3	2	3	3	4	2	5	4	5	2	4	2	4	2	3	4	2	5	3	2	4	5	4	3	5	95		
44	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	99	
45	3	4	5	4	4	4	2	4	1	5	3	4	2	5	3	4	2	4	5	4	2	5	3	2	5	3	97	
46	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
47	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
50	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	116	
51	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	118	
52	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	2	4	5	5	4	5	3	3	4	5	2	3	4	4	4	4	105	
53	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107	
54	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
55	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	120	
56	3	3	5	4	4	2	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	103	
57	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	
58	4	4	4	4	5	5	4	4	5</td																			



### Lampiran 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.

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

		Tabulasi Data Variabel Y (Kualitas Pelayanan Sekolah)																													
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	Y27	Y28	Y29	Total
5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4	5	3	5	4	2	5	3	3	5	4	5	1	4	3	2	3	5	5	5	112	
5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	130	
5	5	4	5	3	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	114	
5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	108	
3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	2	3	2	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	4	5	5	89	
5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	4	5	135
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	126	
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	133	
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	134	
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	132	
4	4	3	4	4	5	3	3	3	2	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	113		
3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	104	
3	3	4	5	3	4	5	2	5	3	4	5	5	3	4	2	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	116	
14	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	133	
15	5	4	4	5	5	5	2	4	2	5	5	2	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	120	
16	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	127	
17	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	131	
18	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	2	2	3	2	122
19	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	5	5	128	
20	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	124	
21	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	120	
22	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	3	5	4	3	3	3	4	2	5	3	4	4	116	
23	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	117	
24	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	131	
25	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	123		
26	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	3	3	4	5	5	124	
27	3	4	4	3	5	3	4	1	2	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3	4	2	4	2	3	3	4	3	4	3	100	
28	3	3	2	4	5	1	1	4	4	5	4	2	4	2	5	5	2	3	1	5	3	3	4	2	3	5	2	3	2	92	
29	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	2	2	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	110	
30	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	120	
31	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	2	2	3	4	4	2	3	2	2	4	4	4	107	
32	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	5	2	2	4	4	3	2	3	5	101	
33	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	127	
34	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	108	
35	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	129	
36	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	124	
37	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	5	2	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	112	
38	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	2	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	114	
39	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	110	
40	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	125	
41	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	124	
42	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	112	
43	4	4	5	3	2	4	3	5	3	2	4	2	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	4	3	5	5	105	
44	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	107	
45	5	5	3	5	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	2	5	5	2	4	5	4	2	5	3	5	4	4	110	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118	
47	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	2	2	2	3	4	99	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	117	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	
50	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	118	
51	5																														



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 4

© Hak

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### PENGARUH LAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH DI SMP IT MINAS

#### SINOPSIS



**SAFNA WIDIA ASIH**

NIM. 12110320608

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS  
ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAUPEKANBARU

1445 H/2024 M

Sultan Syarif Kasim Riau



**n Syarif Kasim Riau**

**Lampiran 5**

**© Hak**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**LEMBARAN DISPOSISI**

INDEKS BERKAS	
KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : 3 Mei 2024	
Nama : Safna Widia Astuti	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI a. b. c.
Dr. Mulyasur, M.Pd	
Pekanbaru	3/5-29 Kajur MPI  Dr Hj. Yulibarti, M.A. NIP.197004041996032001
Diteruskan kepada 2. wakil Dekan I	
1. Kepada bawahan "instruksi atau "informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	

© Hak

## Lampiran 6



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

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/8023/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : **Pembimbing Skripsi**

Pekanbaru, 06 Mei 2024

Kepada  
Yth.  
1. Drs. H. Mudasir, M.Pd.  
2.  
Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau  
Pekanbaru

*Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh*

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

Nama : SAFNA WIDIA ASIH  
NIM : 12110320608  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Pengaruh layanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas pelayanan sekolah di SMP IT Minas  
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. 19721017199703 1 004



Tembusan :  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

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



## Lampiran 7

© Hak



UIN SUSKA RIAU

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

Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/8053/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp : -  
Hal : Mohon Izin Melakukan PraRiset

Pekanbaru, 06 Mei 2024

Kepada  
Yth. Kepala Sekolah  
Sekolah SMP IT Minas  
di  
Tempat

*Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh*

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

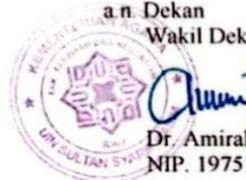
Nama	:	Safna Widia Asih
NIM	:	12110320608
Semester/Tahun	:	VI (Enam)/ 2024
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	:	Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

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

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a.n Dekan  
Wakil Dekan III



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

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



© **Lampiran 8**



**PEMERINTAH KABUPATEN SIAK  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DAN MESJID  
SMP ISLAM TERPADU (IT) AI-FATAH MINAS**

Jln.Yos Sudarso Km.30 Komplek Mesjid Al-fatah Minas Barat  
website: [www.smpitalfatah.sch.id](http://www.smpitalfatah.sch.id), email: [www.allfatahsmpit@gmail.com](mailto:www.allfatahsmpit@gmail.com)



Telp. (07619) 34103

NSS : ..... NPSN : 69899917

Nomor : 1145/06-23/SMP IT/421.3

Sifat : Biasa

Lamp. : -

Hal : Penerimaan Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Di  
Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Kepala Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu (IT) Al- Fatah Minas dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa:

Nama	:	Safna Widia Asih
NIM	:	12110320608
Semester/Tahun	:	VI (Enam)/2024
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	:	Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA Riau

Dapat melaksanakan Penelitian pada tanggal 14 bulan Juni tahun 2024, guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya.

Demikianlah dapat disampaikan atas kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Minas, 06 Juni 2024  
Kepala SMP IT Al-Fatah Minas  
  
Darwin Robany, S.Pd.I  
NIY. 05.2013.01

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



© **Lampiran 9**

<b>KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN</b> <i>كلية التربية والتعليم</i> <b>FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING</b> <small>amat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129</small>					
<b>BLANGKO TELAH MENGIKUTI DAN MEMBERIKAN TANGGAPAN PADA UJIAN PROPOSAL PENELITIAN MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU</b>					
		<i>Safna Widya Asih</i>			
		NAMA : <i>Safna Widya Asih</i>	NIM : <i>12110320608</i>		
		JURUSAN : <i>manajemen pendidikan Islam</i>			
No	HARI/TGL.UJIAN	KETERANGAN*	PROPOSAL YANG DITANGGAPI ATAS NAMA	TANDA TANGAN PENGUJI I	TANDA TANGAN PENGUJI II
1	Senin 10/2015 10/	Hadir	Ciurman Valido 12110313869 Dewi Anggani 12110322538	Dr. Hj. Eti Irkandar, M.Pd	Dra. Ibu Syarifah, MM
2		Hadir	Fatimaturrahmah 12110322984		
3		Hadir	Maraatalisnain 121103231488		
4		Hadir			
5					
6					
7					
8					
9					
10					

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 10

© Hak



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**كلية التربية والتعليم**  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 25293 PO BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21128

### KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA PROPOSAL MAHASISWA

- |                                 |                             |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1. Jenis yang dibimbing         | : PROPOSAL                  |
| a. Seminar usul Penelitian      | :                           |
| b. Penulisan Laporan Penelitian | :                           |
| 2. Nama Pembimbing              | : Dr. Drs. H. Mudasir, M.Pd |
| a. Nomor Induk Pegawai (NIP)    | : 196611081994021001        |
| 3. Nama Mahasiswa               | : Safna Widia Asih          |
| 4. Nomor Induk Mahasiswa        | : 12110320608               |
| 5. Kegiatan                     | : Bimbingan Proposal        |

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	04 April 2024	Konsultasi Judul	X	
2.	03 Mei 2024	Bimbingan Bab I-III	X	
3.	19 Juni 2024	Revisi & Acc Proposal	X	

Pekanbaru,.....14-06-2024  
Pembimbing,

Dr. Drs. H. Mudasir, M.Pd  
NIP. 196611081994021001

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



## Lampiran 11

© Hak

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

### PENGARUH LAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SEKOLAH DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA IT MINAS

#### PROPOSAL

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

*[Handwritten signature]*



**SAFNA WIDIA ASIH**  
NIM. 12110320608

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

© Syarif Kasim Riau



© **Hak**

## Lampiran 12

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



### PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa	:	Safna Widia Asih
Nomor Induk Mahasiswa	:	12110320608
Hari/Tanggal Ujian	:	Senin, 01 Juli 2024
Judul Proposal Ujian	:	Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Sekolah Menengah Pertama IT Minas

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. Zumarfarug, M.Pd	PENGUJI I		
2.	Dra. Hj. Syarifah, MM	PENGUJI II		



Pekanbaru,.....  
Peserta Ujian Proposal

Safna Widia Asih

NIM. 12110320608



© **Hak**

**Lampiran 13**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PENGARUH LAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA IT**

**AL-FATAH MINAS**

**PROPOSAL**

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



**SAFNA WIDIA ASIH**  
**NIM. 12110320608**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Safna Widia Asih'.

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

**tan Syarif Kasim Riau**

Lampiran 14



UIN SUSKA RIAU

© Hak

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

Nomor : B-890/Un.04/F.II/PP.00.9/01/2025  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : Mohon Izin Melakukan Riset

Pekanbaru, 17 Januari 2025 M

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

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

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

Nama : Safna Widia Asih  
NIM : 12110320608  
Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2025  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

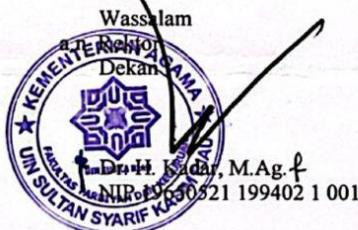
ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Sekolah Menengah Pertama IT Minas

Lokasi Penelitian : Sekolah Menengah Pertama IT Minas

Waktu Penelitian : 3 Bulan (17 Januari 2025 s.d 17 April 2025)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Tembusan :  
Rektor 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.



UIN SUSKA RIAU

© **Lampiran 15**



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

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/71692  
TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : B-890/Un.04/F.II/PP.00.9/01/2025 Tanggal 17 Januari 2025, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

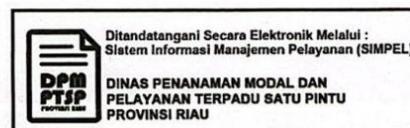
- |                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama              | : | SAFNA WIDIA ASIH  |
| 2. NIM / KTP         | : | 121103206080  |
| 3. Program Studi     | : | MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  |
| 4. Jenjang           | : | S1  |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : | PENGARUH LAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA IT MINAS |
| 7. Lokasi Penelitian | : | SEKOLAH MENENGAH PERTAMA IT MINAS   |

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 : 20 Januari 2025



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Siak  
Up. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

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

© Hak

## Lampiran 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.



**PEMERINTAH KABUPATEN SIAK**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU (DPMPTSP)**

Komplek Perkantoran Tanjung Agung Kel. Sungai Mempura, Kecamatan Mempura, Kode Pos : 28671  
No. Telp/Fax : (0764) 8001013 e-Mail : info@dpmptsp.slakkab.go.id Website : dpmptsp.slakkab.go.id

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
NOMOR : 29/DPMPTSP/SKP/I/2025

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian, yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada:

Nama : SAFNA WIDIA ASIH  
NIM/NIK KTP : 1401116106030003  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Jenjang : S1  
Alamat : Desa Kota Garo RT. 040 RW. 009 Kelurahan Kota Garo Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar  
Judul Penelitian : Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi terhadap Kualitas Pelayanan di Sekolah Menengah Pertama IT Minas  
Lokasi Penelitian : Sekolah Menengah Pertama IT Minas Kabupaten Siak

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 1 (satu) tahun terhitung mulai tanggal surat keterangan penelitian ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Ditetapkan di : Siak Sri Indrapura  
Pada tanggal : 22 Januari 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SIAK,



Ir. Hj. ROBIATI, MP  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650325 199302 2 001

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Siak di Siak Sri Indrapura (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Siak di Siak Sri Indrapura;
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru;
4. Kepala Sekolah Menengah Pertama IT Minas Kabupaten Siak

- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik -



## Lampiran 17

© Hak

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

### PENGARUH LAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA IT AL-FATAH MINAS

#### ANGKET

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



SAFNA WIDIA ASIH  
NIM. 12110320608

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1446 H/2025 M

n Syarif Kasim Riau



## Lampiran 18

© Hak



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
كلية التربية والعلوم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**

Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 211129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
SKRIPSI MAHASISWA**

- |                                 |                             |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1. Jenis yang dibimbing         | : SKRIPSI                   |
| a. Seminar usul Penelitian      | :                           |
| b. Penulisan Laporan Penelitian | :                           |
| 2. Nama Pembimbing              | : Dr. Drs. H. Mudasir, M.Pd |
| a. Nomor Induk Pegawai (NIP)    | : 196611081994021001        |
| 3. Nama Mahasiswa               | : Safna Widia Asih          |
| 4. Nomor Induk Mahasiswa        | : 12110320608               |
| 5. Kegiatan                     | : Bimbingan Skripsi         |

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	Senin 20/2025 101	Bimbingan Angket		
2.	Kamis 23/2025 101	Acc Angket		
3.	Rabu 12/2025 102	Bimbingan Bab 4		
4.	Jumat 14/2025 102	Bimbingan Bab 4		
5.	Rabu 19/2025 102	Bimbingan Bab 4 & 5		
6.	Jumat 21/2025 102	Bimbingan Abstrak		
7.	Senin 24/2025 102	Acc Skripsi		

Pekanbaru, 24 - 02 - 2025  
Pembimbing,

**Dr. Drs. H. Mudasir, M.Pd**  
NIP. 196611081994021001

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



## Lampiran 19

© Hak

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**PEMERINTAH KABUPATEN SIAK  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DAN MESJID  
SMP ISLAM TERPADU (IT) AI-FATAH MINAS**

Jln.Yos Sudarso Km.30 Komplek Mesjid Al-fatah Minas Barat  
website: www.smpitalfatah.ac.id, email: www.alfatahympt@gmail.com  
Telp. (07619) 34103

NSS : ..... NPSN : **69899917**

---

Nomor : 1200/02-25/SMP IT/421.3  
Sifat : Biasa  
Lamp. :  
**Hal : Penerimaan Izin Penelitian**

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Di Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi waharakahth

Kepala Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu (IT) Al- Fatah Minas dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa:

Nama	:	Safna Widia Asih
NIM	:	12110320608
Semester/Tahun	:	VIII (Delapan)/2025
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	:	Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA Riau

Dapat melaksanakan Penelitian pada tanggal 3 bulan Februari tahun 2025, guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya.

Demikianlah dapat disampaikan atas kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

03 Februari 2025  
 Kepala SMP IT Al-Fatah Minas  
 SMP IT AL-FATAH  
 MINAS  
 Darwin Robany, S.Pd.I  
 N.I.K. 05.3013.01

**tan Syarif Kasim Riau**



UIN SUSKA RIAU

**Lampiran 20**

**© Hak**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PENGARUH LAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA IT**

**AL-FATAH MINAS**

**SKRIPSI**

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



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

© Hak

Dokumentasi



UIN 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

©

UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



an Syarif Kasim Riau

©



Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**BIOGRAFI PENULIS**

Penulis Bernama Safna Widia Asih. Lahir di Kota Garo pada tanggal 21 juni 2003. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Abnadi dan Dewi Mantili. Safna Widia Asih memiliki seorang adik bernama Nirvisa Aulia Sukma. Penulis beralamatkan Minas, Kabupaten Siak, Provinsi Riau.

Pendidikan formal penulis dimulai di SDN 006 Rantau Bertuah (2009 – 2015), dilanjutkan di MTS sampai dengan MA Pondok Pesantren Jabal Nur Kandis (2015 – 2021). Setelah menyelesaikan pendidikan menengah, penulis melanjutkan studinya di UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (2021 – 2025).

Dalam menyelesaikan studi, penulis menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Sekolah Menengah Pertama IT Al-Fatah Minas”. Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd).

Penulis memiliki motto hidup “Dream (Bermimpi), Pray (Berdo'a), Action (Tindakan)”, yang menjadi landasan dalam setiap langkah dan usahanya.

**UIN SUSKA RIAU**