



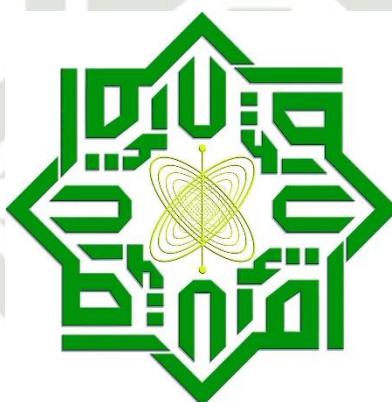
No: skrps/mpi/ftk/Uin.703/25

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**PENGARUH PROFESIONAL TENAGA ADMINISTRASI  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
GURU DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI  
OLAHRAGA RIAU**

**Skripsi**

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



**Disusun Oleh:**

**NURUL FUADAH  
NIM. 12110320839**

**UIN SUSKA RIAU**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**1446 H / 2025 M**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



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.

## PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Guru di Sekolah Menengah Atas Negeri Olahraga Riau*, yang disusun oleh Nurul Fuadah NIM 12110320839 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Sya'ban 1446 H

Pekanbaru, 28 Sya'ban 1446 H

27 Februari 2025 M

Menyetujui,  
Menyetujui,

Pembimbing  
Pembimbing

Ketua Program Studi in Islam  
Manajemen Pendidikan Islam  
Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag 01  
NIP. 19700404 199603 2 001

Rini Setyaningsih, M.Pd 02  
NIP. 19910310 201801 2 002

**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 Profesional Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Guru di SMA Negeri Olahraga Riau, yang disusun oleh Nurul Fuadah, NIM 12110320839 telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 23 Mei 2025. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 29 Dzulqa'dah 1446 H

27 Mei 2025 M

Mengesahkan  
Sidang Munaqasah

Pengaji I

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

Ahmad Ansori, M.Pd  
NIP. 19910614 202321 1

Pengaji III

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

Pengaji IV

Dr. Sohiron, M. Pd.I.  
NIP. 1920804 202321 1 012

Dekan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Dr. H. Kadar, M. Ag

NIP. 19650521 199402 1 001



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	:	Nurul Fuadah
Nim	:	12110320839
Tempat/Tgl Lahir	:	Tapus, 23 September 2002
Fakultas	:	Tarbiyah dan Keguruan
Prodi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi	:	“Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Layanan Guru di Sekolah Menengah Atas Negeri Olahraga Riau”

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

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

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

Pekanbaru,  
Yang membuat pernyataan



Nurul Fuadah  
NIM. 12110320839

## KATA PENGHARGAAN

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Guru di SMA Negeri Olahraga Riau”**. Sholawat dan salam senantiasa diucapkan kepada baginda Rasulullah SAW, keluarga, sahabat dan kaum muslimin. Semoga kita senantiasa tetap istiqamah dalam menjalankan ajaran agama Islam.

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 perih rasa hormat, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Batas Harahap dan Ibunda Minaria Ritonga. Mereka adalah teladan, motivator, sekaligus pembimbing terbaik yang selalu dengan penuh keikhlasan memberikan dorongan, kasih sayang yang tak terhingga, doa, serta segala bentuk dukungan kepada penulis.

Kemudian penulis ingin menyampaikan terimakasih juga kepada yang terORMAT:

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

6. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberi begitu banyak ilmu yang tak ternilai harganya.
7. Bapak Aslim, S. Pd, M. M sebagai Kepala Sekolah SMA Negeri Olahraga Riau yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut.
8. Ibuk Nova Revita, S. Pd sebagai Kepala Tata Usaha, dan Ibuk Fitryah Chusnul Chatimah, Ibuk Fenni Kartika, SE, dan Bapak Ahmad Chairi, SE sebagai pegawai Tata Usaha yang telah memberikan informasi dan membantu peneliti yang diperlukan untuk penelitian ini, serta seluruh Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMA Negeri Olahraga Riau yang telah membantu dan meluangkan waktunya dalam proses penelitian ini.
9. Untuk keluarga tercinta: Batas Harahap (Ayahanda), Minaria Ritonga (Ibunda), Fadli Harahap (Abang), Zulfan Harahap (Abang), Juliana Harahap (Kakak), Edi Saputra (Abang), Ghina, Ghifari, Khalisa (Keponakan) orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, yang selalu mengusahakan kebutuhan bungsu ini dalam menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Yang menjadi motivasi penulis dalam menempuh Pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Serta terimakasih atas dukungan baik materi maupun non materi dan segala do'a yang telah disanjung tinggikan kepada Allah SWT untuk kesuksesan dan keberkahan dalam kehidupan penulis khususnya selama menjalani Pendidikan di 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.

10. Kepada sahabatku FIVE BPJS yang seperti saudara walaupun tidak sedarah yang selalu ada dari awal perkuliahan sampai detik ini, yang saling menyemangati dan memberi motivasi untuk menyelesaikan tujuan pendidikan, kepada teman-teman KKN Pangkalan Libut dan PPL SMA Negeri Olahraga, tak lupa kepada keluarga besar KOMAPAS (Korps Mahasiswa Pasaman) yang menjadi rumah bagi penulis selama masa perkuliahan, Seluruh bagian rumah ini akan abadi di cerita perjalanan hidup penulis.
11. Keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2021 yang sama-sama berjuang dalam suka dan duka untuk menyelesaikan Pendidikan di UIN SUSKA RIAU.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, do'a, serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Dan yang terakhir, kepada diri sendiri. Nurul Fuadah. Seorang anak bungsu yang berumur 22 tahun. Terima kasih untuk segala perjuangan, kesabaran, ketekunan dan sudah bertahan sejauh ini, mungkin penulis belum sehebat orang lain tapi penulis bangga karena tetap berusaha. Mungkin banyak hal yang membuat penulis menyerah tapi penulis bangga karena bisa melewatkannya. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai titik ini, walaupun sering merasa putus asa atas apa yang terjadi, tetap menjadi manusia yang selalu berusaha dan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

menyelesaiannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri.

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, 27 Mei 2025  
Penulis

**NURUL FUADAH**  
**12110320839**

**UIN SUSKA RIAU**

## PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat saya cintai dalam hidup saya yaitu kedua orang tua saya. Ayahanda Batas Harahap dan Ibunda Minaria Ritonga yang telah memperjuangkan tanpa kenal lelah yang selalu memberikan yang terbaik untuk anak-anak tercintanya. Kepada Abang (Fadli,Zulfan,Edi) dan Kakak perempuan satu-satunya Juliana Harahap SE, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi. Skripsi ini tanda bahwa perjuangan, pengorbanan, dan do'a dari orang tua serta keluarga saya yang tak pernah sia-sia dalam mendidik anak bungsu dengan semua kerumitannya. Kepada Ghina, Ghifari, Khalisa (Keponakan) terimakasih sudah hadir membawa bahagia untuk penulis selama penulisan skripsi ini. Dan terakhir skripsi ini saya persembahkan untuk wanita yang selalu mengusahakan keinginannya sendiri Nurul Fuadah yang sudah kuat berjuang sampai di titik ini dan membuktikan bahwa anak seorang petani bisa menyelesaikan pendidikannya.

**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.

**MOTTO**

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada diri sendiri.

*Q.S Al-Isra: 7*

“Kuncinya, libatkan Allah dalam setiap persoalan apapun”

“Kesuksesan dan kebahagiaan terletak pada diri sendiri, Tetaplah berbahagia karena kebahagianmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat untuk melawan kesulitan”

*Helen Keller*

“Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia, Aku membahayakan ayahku yang selalu bekerja keras untukku sampai ia jatuh mengalami struk demi memberikan kehidupan yang lebih baik untukku, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya. Segala sesuatu yang telah diawali, maka harus diakhiri”

*Nurul Fuadah*

**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

### **Nurul Fuadah (2025): Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Guru di Sekolah Menengah Atas Negeri Olahraga Riau**

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui profesional tenaga administrasi di SMA Negeri Olahraga Riau. 2) Untuk mengetahui kualitas layanan administrasi guru di SMA Negeri Olahraga Riau. 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesional tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi sekolah di SMA Negeri Olahraga Riau. Penelitian ini termasuk penelitian korelasi yang terdiri dari variabel profesional tenaga administrasi (X) dan variabel kualitas layanan guru (Y). Metode pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh guru SMA Negeri Olahraga Riau yang berjumlah 44 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 44 orang dengan menggunakan Teknik Sampling Total. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan kuantitatif pesentase dan analisis regresi sederhana. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Profesional Tenaga Administrasi di SMA Negeri Olahraga Riau berada pada angka atau skor 82,81% dan berada pada rentang 81% -100% (Sangat Baik). Maka dapat disimpulkan Profesional Tenaga Administrasi di SMA Negeri Olahraga Riau berada pada kategori "Sangat Baik". 2) Kualitas layanan Administrasi Guru di SMA Negeri Olahraga Riau berada pada angka atau skor 84,55% dan berada pada rentang 81% -100% (Sangat Baik). Maka dapat disimpulkan kualitas layanan Administrasi Guru di SMA Negeri Olahraga Riau berada pada kategori "Sangat Baik". 3) Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas layanan Administrasi Guru di SMA Negeri Olahraga Riau dapat diketahui dari nilai R Square pada koefisien determinasi sebesar 0,620 yang artinya variabel X mempengaruhi variabel Y sebesar 62,0% sedangkan sisanya sebesar 38,0% (hasil dari 100% - 62,0%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Jadi, semakin baik profesionalisme tenaga administrasi maka semakin baik juga pelayanan administrasi sekolah yang didapatkan dan dirasakan oleh warga sekolah.

**Kata Kunci:** Profesional Tenaga Administrasi, Kualitas Layanan Administrasi Guru

**UIN SUSKA RIAU**

## ABSTRACT

### **Nurul Fuadah (2025): The Influence of Administration Staff Professional toward Quality of Teacher Administration Services at Sport State Senior High School Riau**

This research aimed at finding out 1) the administration staff professional at Sport State Senior High School Riau, 2) the quality of teacher administration services at Sport State Senior High School Riau, 3) the influence of the administration staff professionalism toward school administration services at Sport State Senior High School Riau. It was correlational research consisting of the variables of administration staff professional (X) and quality of teacher administration services (Y). This research method was quantitative. All teachers at Riau State Senior High School Sports were the population of this research, and they were 44 teachers. The samples were 44 teachers selected with total sampling technique. Quantitative percentage and simple regression analysis were used to analyze data in this research. Based on the research conducted, the research findings indicated that: 1) the score of administration staff professional at Sport State Senior High School Riau was 82.81%, and it was in the range of 81% -100% (very good), so it could be concluded that the administration staff professional at Sport State Senior High School Riau was in very good category; 2) the score of quality of teacher administration services at Sport State Senior High School Riau was 84.55%, and it was in the range of 81% -100% (very good), so it could be concluded that quality of teacher administration services at Sport State Senior High School Riau were in very good category; and 3) the influence of the administration staff professionalism toward school administration services at Sport State Senior High School Riau could be identified from the score of R Square on the determination coefficient 0.620, so X variable influenced Y variable 62.0%, and the rest was 38.0% (result of 100%-62.0%) influenced by other variables not examined in this research. So, the better the administration staff professional was, the better the quality of teacher administration services would be obtained and felt by the school community.

**Keywords:** Administration Staff Professional, Quality of Teacher Administration Staff

**UIN SUSKA RIAU**

## ملخص

### نور الفؤادة، (٢٠٢٥): تأثير احترافية الموظفين الإداريين في الخدمات الإدارية المدرسية في المدرسة الثانوية الحكومية للرياضة رياو

يهدف هذا البحث إلى: ١) معرفة مدى احترافية الموظفين الإداريين في المدرسة الثانوية الحكومية للرياضة رياو، ٢) معرفة مستوى الخدمات الإدارية المدرسية فيها، ٣) معرفة مدى تأثير احترافية الموظفين الإداريين في جودة الخدمات الإدارية في نفس المدرسة. هذا البحث هو بحث ارتباطي يتكون من متغير احترافية الموظفين الإداريين (متغير مستقل) ومتغير الخدمات الإدارية المدرسية (متغير تابع)، ويعتمد على المنهج الكمي. شملت عينة البحث جميع معلمي المدرسة وعدهم ٤٤ معلماً باستخدام أسلوب العينة الكاملة. وتم جمع البيانات باستخدام تقنيات النسبة المئوية الكمية وتحليل الانحدار البسيط. أظهرت النتائج أن: ١) احترافية الموظفين الإداريين بلغت نسبتها ٨١٪٨٢ وتقع في فئة ممتازة جداً، ٢) بلغت نسبة جودة الخدمات الإدارية المدرسية ٥٥٪٤٨ وتقع أيضاً ضمن فئة ممتازة جداً، ٣) بلغت قيمة ر مربع في معامل التحديد ٠٠٦٢٠، مما يدل على أن المتغير المستقل يفسر ٦٢٪ من التغيرات في المتغير التابع، بينما تُعزى النسبة المت�يرة (٣٨٪) إلى متغيرات أخرى لم تتناول في هذا البحث. وبالتالي، كلما زادت احترافية الموظفين الإداريين، زادت جودة الخدمات الإدارية التي يشعر بها ويستفيد منها المجتمع المدرسي.

الكلمات الأساسية: احترافية الموظفين الإداريين، الخدمات الإدارية

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

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN .....	i
PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGHARGAAN .....	iv
PERSEMAHAN .....	ix
MOTTO .....	x
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	8
C. Penegasan Istilah .....	9
D. Permasalahan.....	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
A. Konsep Teori .....	15
1. Kualitas Layanan Administrasi .....	15
2. Profesional Tenaga Administrasi Sekolah .....	27
B. Penelitian Relevan.....	42
C. Konsep Operasional .....	49
D. Asumsi dan Hipotesis .....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
A. Jenis Penelitian .....	54
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	55
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	55
D. Teknik Pengumpulan Data .....	55
F. Instrumen Penelitian.....	59

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	71
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	71
B. Hasil Uji Instrumen .....	87
C. Deskriptif Data .....	92
D. Uji Asumsi Klasik .....	113
E. Uji Hipotesis.....	115
F. Hasil dan Pembahasan.....	118
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	122
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	124

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Skala <i>Likert</i> .....	56
Tabel III. 2 Populasi .....	56
Tabel III. 3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Layanan .....	58
Tabel III. 4 Skor Kualitas Layanan Administrasi Guru .....	59
Tabel III. 5 Kisi-Kisi Instrumen Profesional Tenaga Administrasi .....	60
Tabel III. 6 Skor Profesional Tenaga Administrasi .....	60
Tabel III. 7 Tabel Interpretasi Uji Reabilitas .....	63
Tabel III. 8 Rekapitulasi Dan Kategori Data .....	64
Tabel IV.1 Daftar Kepala Sekolah SMA- Negeri Olahraga Riau .....	71
Tabel IV. 2 Daftar Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Sma-Negeri Olahraga Riau.....	73
Tabel IV. 3 Daftar Tenaga Pendidik SMA-Negeri Olaraga Riau .....	77
Tabel IV. 4 Daftar Tenaga Pelatih SMA-Negeri Olahraga Riau .....	80
Tabel IV. 5 Daftar Tenaga Administrasi Sekolah SMA-Negeri Olahraga Riau...	83
Tabel IV. 6 Daftar Tenaga Pustawakan SMA- Negeri Olahraga Riau .....	85
Tabel IV. 7 Jumlah Siswa SMA-Negeri Olahraga Riau .....	86
Tabel IV. 8 Uji Validitas Variabel X (Profesional Tenaga Administrasi) .....	86
Tabel IV. 9 Uji Validitas Variabel Y (Kualitas Layanan Administrasi Guru).....	87
Tabel IV. 10 Uji Reabilitas Variabel X (Profesional Tenaga Administrasi) .....	88
Tabel IV. 11 Tabel Interpretasi Uji Reabilitas .....	89
Tabel IV. 12 Uji Reabilitas Variabel Y (Kualitas Layanan Administrasi Guru) ..	90
Tabel IV. 13 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas .....	90
Tabel IV. 14 Deskripsi Data Pernyataan X1 .....	91
Tabel IV. 15 Deskripsi Data Pernyataan X2 .....	91
Tabel IV. 16 Deskripsi Data Pernyataan X3 .....	92
Tabel IV. 17 Deskripsi Data Pernyataan X4 .....	92
Tabel IV. 18 Deskripsi Data Pernyataan X5 .....	93
Tabel IV. 19 Deskripsi Data Pernyataan X6 .....	94
Tabel IV. 20 Deskripsi Data Pernyataan X7 .....	94
Tabel IV. 21 Deskripsi Data Pernyataan X8 .....	95
Tabel IV. 22 Deskripsi Data Pernyataan X9 .....	96
Tabel IV. 23 Deskripsi Data Pernyataan X10 .....	96
Tabel IV. 24 Deskripsi Data Pernyataan X11 .....	97
Tabel IV. 25 Rekapitulasi Data Variabel X (Profesional Tenaga Administrasi) ..	97
Tabel IV. 26 Rekapitulasi Dan Kategori Data .....	99
Tabel IV. 27 Deskripsi Data Pernyataan Y1 .....	99
Tabel IV. 28 Deskripsi Data Pernyataan Y2 .....	100

Tabel IV. 29 Deskripsi Data Pernyataan Y3 .....	100
Tabel IV. 30 Deskripsi Data Pernyataan Y4 .....	101
Tabel IV. 31 Deskripsi Data Pernyataan Y5 .....	102
Tabel IV. 32 Deskripsi Data Pernyataan Y6 .....	102
Tabel IV. 33 Deskripsi Data Pernyataan Y7 .....	103
Tabel IV. 34 Deskripsi Data Pernyataan Y8 .....	103
Tabel IV. 35 Deskripsi Data Pernyataan Y9 .....	104
Tabel IV. 36 Deskripsi Data Pernyataan Y10 .....	105
Tabel IV. 37 Deskripsi Data Pernyataan Y11 .....	105
Tabel IV. 38 Deskripsi Data Pernyataan Y12 .....	106
Tabel IV. 39 Deskripsi Data Pernyataan Y13 .....	107
Tabel IV. 40 Deskripsi Data Pernyataan Y14 .....	107
Tabel IV. 41 Deskripsi Data Pernyataan Y15 .....	108
Tabel IV. 42 Deskripsi Data Pernyataan Y16 .....	108
Tabel IV. 43 Deskripsi Data Pernyataan Y17 .....	109
Tabel IV. 44 Deskripsi Data Pernyataan Y18 .....	110
Tabel IV. 45 Rekapitulasi Data Variabel Y (Kualitas Layanan Administrasi Guru) .....	110
Tabel IV. 46 Rekapitulasi Dan Kategori Data .....	112
Tabel IV. 47 Uji Normalitas Data .....	112
Tabel IV. 48 Uji Linearitas Data .....	113
Tabel IV. 49 Uji Regresi Linear Sederhana .....	114
Tabel IV. 50 Uji Parsial (Uji T) .....	115
Tabel IV. 51 Uji Koefisien Determinasi .....	116



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 .....	127
Lampiran 2 Tabulasi Variabel X (Profesional Tenaga Administrasi) .....	131
Lampiran 3 Tabulasi Variabel Y (Kualitas Layanan Administrasi Guru) .....	132
Lampiran 4 ACC Sinopsis .....	133
Lampiran 5 Lembar Disposisi .....	134
Lampiran 6 SK Pembimbing Skripsi .....	135
Lampiran 7 Surat Izin Melakukan Prariset .....	136
Lampiran 8 Surat Balasan Prariset SMA Olahraga Riau .....	137
Lampiran 9 Blanko Bimbingan Proposali .....	138
Lampiran 10 ACC Seminar Proposal .....	139
Lampiran 11 Lembar Pengesahan Ujian Proposal .....	140
Lampiran 12 ACC Penguji Seminar Proposal .....	141
Lampiran 13 Surat Izin Riset Fakultas .....	142
Lampiran 14 Rekomendasi Riset Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau .....	143
Lampiran 15 Surat Izin Riset Fakultas .....	144
Lampiran 16 ACC Angket Penelitian .....	145
Lampiran 17 Blanko Bimbingan Skripsi .....	146
Lampiran 18 Surat Balasan Riset SMA Olahraga Riau .....	147
Lampiran 19 ACC Skripsi .....	148
Lampiran 20 Dokumentasi .....	149

**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 layanan administrasi berhubungan dengan tercapainya suatu tujuan pendidikan, tercapainya suatu tujuan pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas layanan administrasi yang ada di lembaga tersebut. Pengembangan siswa dapat dilakukan melalui aktifitas siswa dan proses pembelajaran di sekolah, untuk perlu diperhatikan faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan berkualitas bagi siswa. Dalam Permendiknas No. 24 tahun 2008 mengenai Standard Tenaga Administrasi sekolah harus memiliki kemampuan atau kompetensi yaitu kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial (khususnya kepala tenaga administrasi).<sup>1</sup>

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atau barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggaraan publik.<sup>2</sup>

Layanan administrasi menjangkau keseluruhan operasional organisasi.

Tercapainya suatu tujuan pendidikan yang berhubungan dengan bagaimana

<sup>1</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah

<sup>2</sup> Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 administrasi dilembaga tersebut. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah untuk menunjang kegiatan proses guru dalam aktifitasnya. Dalam hal ini, peran administrasi sekolah tidak dapat diabaikan begitu saja karena tanpa dukungan layanan administrasi bukan saja dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan inti yang bersifat rutin tetapi juga dalam rangka pengembangan sekolah untuk kedepannya, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan dilembaga buruk maka lembaga tersebut dikatakan buruk. Termasuk pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.<sup>3</sup>

Menurut Ardiana layanan administrasi melalui pengelolalan tata usaha yang baik maka akan mempengaruhi pelayanan pada suatu lembaga dan pencapaian tujuan yang diinginkan.<sup>4</sup> Oleh sebab itu suatu lembaga perlu memberikan layanan administrasi yang baik.

Sedangkan, menurut Kasmir dalam Hendrayady, pelayanan merujuk pada segala tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi dengan niat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau klien.<sup>5</sup> Dalam konteks ini interaksi langsung antar individu menjadi kegiatan yang mendasari proses pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

<sup>3</sup> Baderan, U. S., *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boloyohuto Kabupaten Gorontalo. Ilmu Administrasi* ( 2018)

<sup>4</sup> Ardiana, S, Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Pongoro. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 2021

<sup>5</sup> Agus Hendrayady, *Manajemen Pelayanan Publik* (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, , 2023)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Pelayanan sendiri berasal dari kata “layanan” yang mengindikasikan kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain.

Pedoman penyusunan standar pelayanan minimal penyelenggaraan sekolah bidang pendidikan dasar dan menengah dinyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah ialah bersumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilan dalam kegiatan administrasi sekolah. Keberadaan tenaga administrasi sekolah dalam proses kegiatan sekolah sangat diperlukan sebagai salah satu komponen penunjang pelaksanaan kegiatan administrasi sekolah, untuk mendukung pelayanan diperlukan sumber daya manusia sebagai pengelola teknis dan pimpinan unit kerja yang memperhatikan ketersediaan dan kondisi fasilitas kerja sesuai posisi seseorang dalam hirarki organisasi. Untuk mewujudkan hal tersebut maka dibutuhkan manajemen personalia untuk membangun stabilitas organisasi antara lain meningkatkan kualitas para guru dan staf dalam mencapai tujuan organisasi, dan memaksimalkan potensi (professional) semua personil.<sup>6</sup>

Robert W. Richey mengemukakan ciri dan syarat profesional sebagai berikut:

1. Lebih mementingkan layanan kemanusiaan yang ideal dibandingkan dengan kepentingan pribadi.

---

<sup>6</sup> Ibid

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Seorang pekerja professional, secara aktif memerlukan waktu yang panjang untuk mempelajari konsep-konsep serta prinsip pengetahuan khusus yang mendukung keahliannya.
3. Memiliki kualifikasi tertentu untuk memasuki profesi tersebut serta mampu mengikuti perkembangan dalam pertumbuhan jabatan.
4. Memiliki kode etik yang mengatur keanggotaan, tingkah laku, sikap, dan cara kerja.
5. Membutuhkan suatu kegiatan intelektual yang tinggi.
6. Adanya organisasi yang dapat meningkatkan standard pelayanan, disiplin diri dalam profesi, serta kesejahteraan anggotanya.
7. Memberikan kesempatan untuk kemajuan, spesialisasi, dan kemandirian.
8. Memandang profesi suatu karier hidup dan menjadi seorang anggota yang tetap.<sup>7</sup>

Professional harus dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

professional merupakan suatu kemampuan dalam melaksanakan dan berinteraksi dengan lingkungan kerja, sebagai bentuk sikap tanpa membeda-bedaikan, bertanggung jawab serta berprilaku jujur dan kompeten dalam melakukan suatu pelayanan yang baik. Jadi profesional tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya diharapkan dapat memberikan pelayanan administrasi dengan baik kepada seluruh yang berurusan dengan sekolah atau yang membutuhkan. Layanan administrasi merupakan suatu

<sup>7</sup> Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Publik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

bentuk tingkat ketercapaian dari suatu organisasi baik berupa produk maupun jasa yang dihasilkan.<sup>8</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa profesional adalah seseorang dengan kemampuan, keahlian, dan keterampilan yang relevan mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, dan komitmen menjalankannya sesuai dengan standard yang telah ditetapkan. Kemampuan, keahlian, dan keterampilan dapat diperoleh melalui diklat.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 19 Tahun 2005, Tepatnya pada pasal 35, dijelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah termasuk dalam kategori tenaga kependidikan.<sup>9</sup> Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Menurut Ngahim Purwanto dalam Rosmiaty, administrasi pendidikan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses mobilisasi dan integrasi segala hal, termasuk aspek personal, spiritual dan material yang terkait dengan pencapaian tujuan pendidikan.<sup>10</sup> Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga administrasi memiliki kedudukan dan peran yang signifikan dalam struktur kependidikan di Indonesia. Dalam konteks ini, Tenaga administrasi sekolah dianggap sebagai elemen yang tidak terpisahkan dari tenaga kependidikan secara keseluruhan.

<sup>8</sup> Baderan, U. S., *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Bolyohuto Kabupaten Gorontalo. Ilmu Administrasi* ( 2018)

<sup>9</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan

<sup>10</sup> Rosmiaty Azis, *Pengantar Administrasi Pendidikan* (Yogyakarta: Penerbit SIBUKU, 2016), Hal 3

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Tenaga administrasi yang berkualitas akan berpengaruh terhadap layanan sekolah, karena salah satu hal yang menunjang kualitas layanan sekolah yaitu perlu adanya tenaga administrasi yang mampu melayani segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi sekolah, Pendidikan menjadi salah satu aspek yang sangat penting untuk mendukung kesinambungan sebuah Negara. Pendidikan sebagai syarat mutlak hidupnya sebuah kemajuan pola berfikir dan bertindak. Dalam upaya mencapai visi dan misi pendidikan sebagaimana yang telah tertuang dalam UUD 1945 diperlukan adanya pendidikan yang berkualitas dan memiliki sinergitas yang baik. Sesuai dengan tujuan pendidikan nasional, maka keberadaan lembaga pendidikan diharapkan bermutu yang dikelola secara optimal dan profesional yang menjadi sebuah keharusan.

Kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah yaitu dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga administrasi sekolah yang sudah diatur pada peraturan Menteri Pendidikan Nasional (PERMENDIKNAS) Nomor 24 tahun 2008 tentang kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah. Tenaga administrasi sekolah yang berkompeten juga terkait dengan mutu layanan atau pelayanan prima. Dilihat dari standar tenaga administrasi sekolah, untuk jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu kepala tenaga administrasi berkualifikasi berpendidikan S1 dengan program studi yang relevan dengan berpengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah 4 (empat) tahun atau D3 dan yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja minimal 8 (delapan) tahun. Memiliki

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

<sup>11</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi

sertifikasi tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pelaksanaannya termasuk administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi humas, administrasi kesiswaan, administrasi persuratan, administrasi kurikulum, administrasi umum dengan berkualifikasi pendidikan minimal SMA/ sederajat. Proses administrasi sekolah adalah tanggung jawab tenaga administrasi sekolah. Dengan kata lain bahwa kompetensi merupakan hal yang dapat menciptakan budaya kinerja yang tinggi terhadap suatu organisasi. Oleh karena itu, pegawai harus profesional.<sup>11</sup>

SMA-Negeri Olahraga Riau, sebagai salah satu lembaga pendidikan menengah atas di pekanbaru, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan pendidikan yang optimal bagi seluruh warga sekolah. Tenaga administrasi sekolah di SMA-Negeri Olahraga Riau memiliki peran penting dalam mengelola berbagai aspek administrasi sekolah.

Berdasarkan observasi awal peneliti ke SMA-Negeri Olahraga Riau pada hari 23 November 2024 yang langsung berkomunikasi dengan staf tenaga administrasi SMA-Negeri Olahraga Riau bagian kurikulum dan juga merangkap bagian sarana dan prasarana Ibu Fitriyah Chusnul Chotimah, maka tujuan peneliti ini terfokus pada bagian administrasi di SMA-Negeri Olahraga Riau. Peneliti menemukan gejala di antaranya:

1. Masih terdapat staf tenaga administrasi sekolah yang berkualifikasi tamatan SMA.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Adanya tenaga administrasi yang merangkap 2 (dua) bidang yaitu bagian administrasi kurikulum dan juga bagian administrasi sarana dan prasarana.
3. Adanya keterlambatan proses layanan administrasi, dan tupoksi bidang yang berlebihan membuat layanan lambat.
4. Menumpuknya pekerjaan yang harus dikerjakan oleh staf administrasi sekolah, satu pekerjaan belum selesai sudah ada pekerjaan lain yang datang dan harus segera diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Oleh karena itu, setelah peneliti mengamati bahwa betapa pentingnya kualitas pelayanan administrasi sekolah, apakah pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standard yang semestinya. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang “ *Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi Terhadap Layanan Administrasi Guru di SMA-Negeri Olahraga Riau* ”

**B. Alasan Memilih Judul**

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

1. Permasalahan yang peneliti temukan di lapangan berkaitan dengan bidang keilmuan peneliti yaitu program studi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Peneliti merasa mampu untuk meneliti permasalahan yang ditemukan di lapangan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3. Lokasi dalam penelitian ini terjangkau bagi peneliti untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut.
4. Penulis tertarik dengan judul di atas, karena penulis ingin mengetahui permasalahan terkait dengan pengaruh profesional tenaga administrasi terhadap kualitas layanan administrasi guru di SMA-Negeri Olahraga Riau.
5. Sepengetahuan peneliti belum ada yang meneliti penelitian ini sebelumnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

### C. Penegasan Istilah

#### 1. Profesional

Profesi diambil dari kata lain *profess*, *professus*, *profesio*, yang berarti pengakuan atau pernyataan. *Professio* juga memiliki duang pengertian yaitu ikrar dan pekerjaan. Dalam arti luas menjadi kegiatan apa saja dan siapa untuk memperoleh nafkah yang dilakukan dengan keahlian tertentu. Profesi berarti suatu kegiatan yang dilakukan berdasarkan keahlian tertentu sekaligus dituntut darinya pelaksanaan norma-norma sosial yang baik.<sup>12</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Profesional diartikan sebagai sesuatu yang memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Profesional yaitu serangkaian keahlian yang dipersyaratkan untuk melakukan suatu pekerjaan yang dilakukan secara

<sup>12</sup> Harefa, Andrias, *Membangkitakan Etos Profesionalisme*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

efesien dan efektif dengan tingkat keahlian yang tinggi dalam rangka untuk mencapai tujuan pekerjaan yang maksimal.

Orang profesional adalah orang yang melakukan suatu pekerjaan karena ahli dibidang tersebut dan meluangkan seluruh waktu, tenaga, dan perhatiannya untuk pekerjaan tersebut. Orang yang profesional adalah orang yang mempunyai komitmen pribadi yang mendalam atas pekerjaan, melibatkan seluruh dirinya dengan giat, tekun dan serius menjalankan pekerjaannya. Disiplin dan keseriusan adalah perwujudan dari komitmen atas pekerjaannya. Orang profesional diandalkan dan dipercaya masyarakat karena mempunyai komitmen moral/pribadi serta tanggung jawab yang mendalam atas pekerjaannya.<sup>13</sup>

2. Tenaga Administrasi Sekolah

Administrasi sekolah hal yang sangat perlu untuk diperhatikan untuk meningkatkan mutu pendidikan di sekolah. Administrasi sebagai kegiatan atau usaha yang membantu melayani, mengarahkan dan mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan . Jadi administrasi sekolah adalah seluruh rangkaian kegiatan dari sekelompok orang yang bekerjasama dalam suatu sekolah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sekolah/ madrasah atau dengan kata lain administrasi sekolah sebagai aktifitas yang sistematis oleh tim yang ditugaskan sekolah dalam rangka mencapai tujuan. Sedangkan tenaga administrasi adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan

---

<sup>13</sup> A.Sonny Keraf, *Etika Bisnis: Tuntunan dan Relavansinya*,(Yogyakarta: Kanisius, 1998)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi mereka merupakan *non teaching staf* yang biasa dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU). Tata usaha sekolah juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan. Kedudukan peran tenaga administrasi sangat penting dalam pengelolaan suatu sekolah sehingga pemerintahan melalui Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 menetapkan standar tenaga administrasi sekolah. Standar ini mengatur tentang kualifikasi dan kompetensi minimal yang harus dipenuhi oleh seorang tenaga administrasi dalam upaya menunjang mutu sekolah tersebut. Untuk mengefektifkan administrasi sekolah diperlukan adanya tenaga yang profesional di bidang administrasi sekolah.

**3. Kualitas layanan administrasi**

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan control terhadap tingkat keunggulan tersebut memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan administrasi pada dasarnya adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja atau layanan yang diharapkan konsumen terkait dengan aspek administrasi.

**D. Permasalahan**

**1. Identifikasi Masalah**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kompetensi tenaga administrasi SMA-Negeri Olahraga Riau belum semua berkualifikasi S1
- b. Layanan administrasi di SMA-Negeri Olahraga Riau belum maksimal
- c. Lambatnya proses pengurusan persuratan, dan dan tupoksi bidang yang berlebihan membuat layanan lambat.
- d. Keterbatasan sumber daya manusia dan terjadinya kesulitan dalam melaksanakan administrasi.

**2. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah penelitian pada pengaruh profesional tenaga administrasi terhadap kualitas layanan administrasi guru di SMA-Negeri Olahraga Riau.

**3. Rumusan Masalah**

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

- a. Bagaimana profesional tenaga administrasi sekolah di SMA-Negeri Olahraga Riau?
- b. Bagaimana kualitas layanan administrasi guru di SMA-Negeri Olahraga Riau?
- c. Seberapa besar pengaruh yang signifikan antara profesional tenaga administrasi terhadap kualitas layanan administrasi guru di SMA-Negeri Olahraga Riau?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

### **1. Tujuan Penelitian**

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

- a. Untuk mengetahui bagaimana profesional tenaga administrasi di SMA-Negeri Olahraga Riau.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan administrasi guru di SMA-Negeri Olahraga Riau.
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara profesional tenaga administrasi terhadap kualitas layanan administrasi guru di SMA-Negeri Olahraga Riau.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Secara teoritis

Manfaat dari penelitian ini adalah hasil dari peneliti ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan peneliti yang sejenis, serta pengetahuan tentang pengaruh profesional tenaga administrasi terhadap kualitas layanan administrasi guru di SMA-Negeri Olahraga Riau.

- b. Secara praktis

- 1) Sebagai bahan rujukan dalam merumuskan materi kependidikan terutama tentang profesional tenaga administrasi terhadap kualitas layanan administrasi guru.

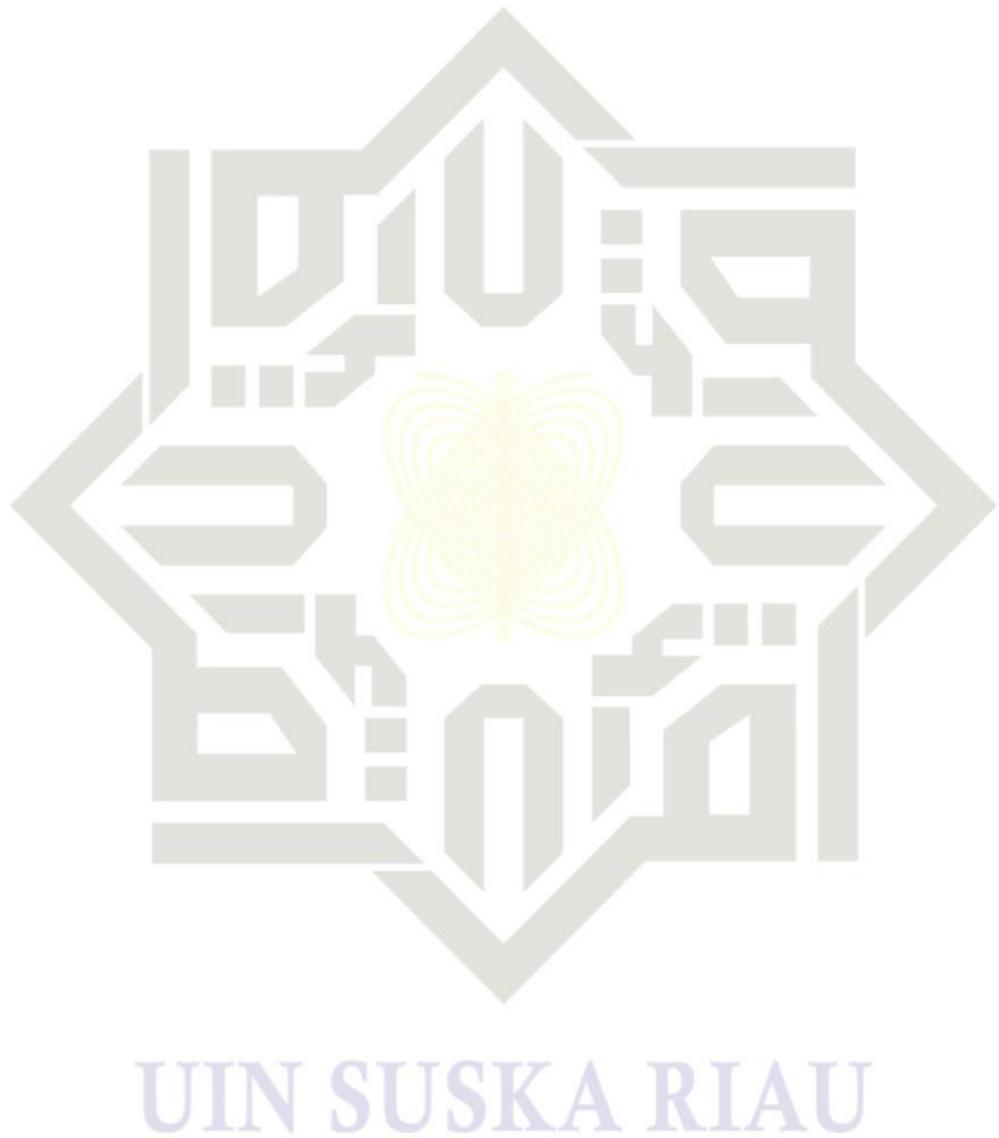


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

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

##### **1. Kualitas Layanan Administrasi**

###### **a. Pengetian Layanan Administrasi**

Layanan administrasi merupakan pelayanan yang berhubungan dengan administrasi keanggotaan, tata persuratan serta bebas kepustakaan. Dalam layanan administrasi, pelayanan yang diberikan ialah berupa menerima sumbangan koleksi dari donatur, menerima surat masuk, mengaktifasi keanggotaan dan pembuatan kartu anggota. Jika dilihat berdasarkan defenisinya maka layanan atau pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi karena adanya interaksi yang terjadi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>14</sup>

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan

<sup>14</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012), Hal.5

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia<sup>15</sup>.

Lebih lanjut Moenir mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>16</sup>

menurut Gronross dalam buku Ratminto dan Atik. S.W mendefinisikan layanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>17</sup>

Pelayanan yang baik menurut Tjiptono antara lain adalah<sup>18</sup> :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akuransi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

<sup>15</sup> Sinambela, L.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara,2010),Hal.3

<sup>16</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara,2006), Hal.26

<sup>17</sup> Ratminto & Atik. S. W, *Manajemen Layanan: Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dn Standar Layanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), Hal.2

<sup>18</sup> Tjiptono, F,*Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset,2004). Hal.25

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>19</sup>

**b. Kualitas Layanan Administrasi**

Definisi kualitas pelayanan menurut beberapa tokoh, yaitu :

- 1) Menurut Parasuraman, kualitas layanan (*Service Quality*) dapat diartikan sebagai sejauh mana perbedaan antara apa yang sebenarnya terjadi atau diberikan dalam pelayanan dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Dengan kata lain, kualitas layanan terukur dari sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan yang telah dibentuk oleh pelanggan.<sup>20</sup>
- 2) Menurut Rusydi, kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas tinggi yang superior dibandingkan dengan pesaingnya.<sup>21</sup>

<sup>19</sup> Lukman, *Manajmen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA-LAN press. 1999),Hal.26

<sup>20</sup> Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Sidoarjo: Umsida Press, 2018).Hal.30.

<sup>21</sup> Restina Winarti, Sitti Habibah, And Sumarlin Mus, "Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di Uptd Spf Smp Negeri 4 Lilirilau Kabupaten Soppeng, "Edustudent: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pengembangan Pembelajaran, X.X (2021), Hal.3

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- 3) Menurut Kotler kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan dipahami sebagai kemampuan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang telah dibentuk oleh pelanggan.<sup>22</sup>

Dari definisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh suatu entitas, baik itu perusahaan atau organisasi, memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya terbatas pada pemenuhan ekspektasi, tetapi juga melibatkan elemen-elemen dinamis seperti produk, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

**c. Prinsip Layanan**

Menurut Wolkins dalam Sulistiyowati, dalam konteks kualitas layanan, terdapat lima prinsip utama penting untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang mendukung penyempurnaan kualitas secara berkelanjutan. Prinsip-prinsip tersebut mencakup:<sup>23</sup>

- 1) Kepemimpinan: Inisiatif dan komitmen untuk meningkatkan kualitas perusahaan harus berasal dari manajemen puncak.

<sup>22</sup> Firmansyah Putra, Supriyatn, and Indra Sakti, "Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayanan , Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Dijen Dukcapil Kemendagri)", *Jurnal Manajemen STEI* Volume, 04.01 (2021), Hal.5

<sup>23</sup> Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan Publik: Teori Dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: Umsida press, 2028), Hal.30

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Manajemen puncak bertanggung jawab memimpin perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.

- 2) Pendidikan: Semua personal perusahaan, mulai dari manajer puncak hingga karyawan operasional, perlu mendapatkan pendidikan mengenai konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, serta peran eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan: Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan untuk mengarahkan perusahaan menuju visinya.
- 4) Komunikasi: Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi harus melibatkan karyawan, pelanggan, dan stakeholder lainnya seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, dan masyarakat umum.
- 5) Penghargaan dan Pengakuan: Memberikan penghargaan dan pengakuan kepada karyawan yang berprestasi baik menjadi aspek kunci dalam implementasi strategi kualitas. Hal ini dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap individu dalam organisasi.

Dengan memahami dan menerapkan kelima prinsip tersebut, sebuah lembaga dapat menciptakan lingkungan yang mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan, melibatkan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

semua tingkatan dalam organisasi dan melibatkan komunikasi yang efektif. Dalam pasal 14 dari *The Charter of Fundamental Rights of the European Union* dalam Taufiqurokhman, terdapat prinsip-prinsip layanan publik yang dijelaskan sebagai berikut:<sup>24</sup>

- 1) Pelayanan yang Tidak Memihak, Adil, dan Tepat Waktu: Setiap individu memiliki hak untuk mendapatkan penanganan urusanurusannya secara tidak memihak, adil, dan dalam waktu yang wajar.
- 2) Hak untuk Didengar Sebelum Keputusan yang Merugikan: Individu memiliki hak untuk didengar sebelum tindakan individual apa pun yang mungkin merugikannya diambil.
- 3) Hak Akses terhadap Berkas Pribadi dengan Menghormati Kerahasiaan: Hak atas akses untuk memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah terkait kerahasiaan dan kerahasiaan profesionalitasnya.
- 4) Kewajiban Administrasi Negara Memberikan Alasan Keputusan: Pihak administrasi negara memiliki kewajiban untuk memberikan alasan-alasan yang mendasari keputusan yang diambil.
- 5) Hak Mendapatkan Ganti Rugi Akibat Tindakan Pemerintah: Setiap individu berhak untuk memperoleh ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan oleh lembaga atau aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

---

<sup>24</sup> Taufiqurokhman and Evi Satiispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: UMJ Pers, 2018).Hal.106

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

**d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan**

Tilaar dalam Taufiqurokhman mengidentifikasi beberapa faktor kunci yang perlu dalam kualitas layanan publik, antara lain:<sup>25</sup>

- 1) Dedikasi dan disiplin: untuk memberikan pelayanan berkualitas, seorang individu perlu memiliki dedikasi terhadap tugas dan pekerjaannya. Artivisi, sebagai target proses pelayanan, harus bersifat normatif dan idealis. Dedikasi tinggi mencerminkan kesadaran akan profesi dan tekad untuk mewujudkannya.
- 2) Jujur: kejujuran memainkan peran krusial, tidak hanya terhadap orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Kejujuran juga berkaitan juga berkaitan dengan profesionalisme, di mana seseorang harus jujur terhadap hasil pekerjaannya. Sikap profesionalisme ini menciptakan produk yang unggul dan dapat bersaing secara berkelanjutan.
- 3) Inovatif: seorang individu yang unggul tidak puas dengan status quo dan selalu mencari inovasi. Keinginan untuk menemukan sesuatu yang baru dan meningkatkan fungsi atau penemuan merupakan ciri khas dari manusia unggul.

---

<sup>25</sup> Ibid., 77.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- 4) Tekun: manusia unggul memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang diembannya. Tekun akan menghasilkan yang berkualitas, karena orang unggul tidak berhenti sebelum mencapai standar kualitas yang diinginkan.
- 5) Ulet: terkait dengan tekun, manusia unggul tidak menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Ulet dan disiplin dalam menjalankan tugas tanpa mencari cara pintas adalah ciri individu yang berkualitas.
- 6) Sumber daya manusia: sumber daya manusia merupakan asset penting bagi setiap organisasi. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal dan profesional, aktivitas suatu kantor atau organisasi akan memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan dan pelayanannya.
- 7) Kepemimpinan: kepemimpinan memiliki peran kunci dalam menciptakan efisiensi, efektivitas, dan peningkatan kinerja bawahan. Pimpinan yang efektif mampu membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya, dan mencapai tujuan organisasi secara optimal.

Menurut Kasmir, faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peran manusia yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*, (Depok: PT RAGRAFINDO PERSADA)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Keberhasilan juga sangat bergantung pada sumber daya manusia yang handal dan profesional serta kepemimpinan yang efektif dalam membimbing dan mengarahkan tim menuju tujuan organisasi. Oleh karena itu, implementasi faktor-faktor ini secara bersinambungan dapat mendukung upaya peningkatan pelayanan publik yang optimal dan berkesinambungan.

Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan layanan secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan yang prima, maka penyelenggaraan layanan publik harus berdasarkan pada asas umum yang baik. Diatur dalam Undang- Undang N0. 25 Tahun 2009, yaitu:

- 1) Kepentingan umum: pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.
- 2) Kepastian hukum: jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
- 3) Kesamaan hak: pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban: pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
- 5) Keprofesionalan: Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- 6) Partisipatif: peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif: setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
- 8) Keterbukaan: setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 9) Akuntabilitas: proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok: pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu: penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan: setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

### e. Indikator Layanan Administrasi

Parasuraman dan Tjiptono serta Chandra dikutip dalam Fatmaningsih mengidentifikasi lima dimensi/ indikator kualitas layanan yang esensial, yaitu:<sup>27</sup>

- 1) **Bukti Fisik (*Tangibles*):** Bukti fisik mencakup aspek visual yang menarik, seperti peralatan modern, fasilitas bersih, dan penampilan karyawan yang profesional. Bukti fisik melibatkan penampilan fisik, peralatan, dan materi yang dapat dinilai secara visual. Indikatornya termasuk peralatan modern, kebersihan, kenyamanan, dan penampilan yang rapi.
- 2) **Keandalan (*Reliability*):** menunjukkan kemampuan untuk menyediakan jasa sesuai dengan janji, menangani masalah pelanggan dengan handal, memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan, dan menyimpan catatan tanpa kesalahan. Keandalan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, konsisten, dan memuaskan. Indikator reliabilitas melibatkan kesesuaian, ketepatan, dan kemudahan data pelanggan.
- 3) **Daya Tanggap (*Responsiveness*):** Daya tanggap melibatkan informasi kepada pelanggan tentang waktu penyampaian jasa, layanan cepat bagi pelanggan, serta kesiapan dan kemauan untuk membantu serta merespon permintaan pelanggan dengan cepat. Kemauan dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan

---

<sup>27</sup> Sari Fatmaningsih And Agus Wahyono, "Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen" (Studi Kasus : Ka Bandara Stasiun Sudirman Baru, Bni City), *Jurnal Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia*, 3.2 (2019)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

yang cepat dan responsif. Indikator daya tanggap mencakup pelayanan cepat tanggap, kesediaan membantu pelanggan, dan penanganan keluhan dengan cepat.

- 4) **Jaminan (Assurance):** Jaminan melibatkan upaya karyawan untuk membangun kepercayaan pelanggan, menciptakan rasa aman selama transaksi, bersikap sopan konsisten, dan mampu menjawab pertanyaan pelanggan. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan karyawan terhadap janji yang diberikan. Indikatornya termasuk keramahan, kepercayaan, dan kemampuan mengatasi masalah.
- 5) **Perhatian (Empati):** Empati melibatkan pemberian perhatian individual kepada pelanggan, perlakuan penuh perhatian dari karyawan, penekanan pada kepentingan pelanggan, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, dan waktu operasional yang nyaman. Empati melibatkan kesediaan karyawan untuk menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan. Indikator empati mencakup pemahaman kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik, dan kepedulian.

Pemahaman dan implementasi indikator dalam setiap dimensi ini menjadi kunci dalam memberikan pengalaman pelayanan yang unggul kepada warga sekolah. Dengan fokus pada aspek-aspek seperti peralatan modern, keandalan layanan, responsivitas terhadap

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

pelanggan, jaminan keamanan, serta sikap empati dari tenaga administrasi sekolah, sebuah sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan mereka dan membangun hubungan yang positif dengan warga sekolah. Keseluruhan, integrasi dengan baik dari lima dimensi ini akan membantu menciptakan lingkungan pelayanan yang memuaskan dan dapat dipercaya bagi warga sekolah.

## 2. Profesional Tenaga Administrasi Sekolah

### a. Pengertian Profesional

Dalam perkembangan masyarakat modern dewasa ini, profesional merupakan fenomena yang amat penting, yang dulunya tidak pernah dibahas, baik oleh masyarakat kapital-liberal maupun masyarakat komunis otoriter. Prof.Talcott Parsons menulis artikel tentang *professions* dan *profesionalism* dalam *Encyclopedia*, berkata bahwa profesional merupakan suatu proses yang tidak dapat ditahan-tahan dalam perkembangan dunia perusahaan modern dewasa ini.<sup>28</sup>

Profesional sangat mencerminkan sikap seorang terhadap pekerjaan maupun jenis pekerjaannya/profesinya. Menurut Abeng dalam buku Moeljono, pengertian profesional terdiri atas tiga unsur, yaitu *knowledge*, *skill*, *integrity*, dan selanjutnya ketiga unsur tersebut harus dilandasi dengan iman yang teguh, pandai bersyukur, serta kesediaan untuk belajar terus-menerus.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Anoraga, *Psikologi Kerja*,(Jakarta: Rineka Cipta, 2009)

<sup>29</sup> Moeljono, Djokosantoso, *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Menurut Kurniawan istilah profesional itu berlaku untuk semua aparatur pegawai mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesional menyangkut kecocokan antar kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas. Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan salah satu syarat terbentuknya pegawai profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparatur merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.<sup>30</sup>

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa profesional merupakan sebuah sikap kerja profesional yang tiada lain adalah perilaku karyawan yang mengacu pada kecakapan, keahlian, dan disiplin dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi yang mendasari tindakan atau aktifitas seseorang yang merupakan sikap dalam menekuni pekerjaan sesuai dengan bidang keahliannya yang dikuasai dengan melaksanakan aturan-aturan kode etik profesi yang berlaku dalam hubungannya dengan masyarakat untuk menghasilkan kerja yang terbaik.

Menurut Hamalik tenaga kerja pada hakikatnya mengandung beberapa aspek, sebagai berikut:<sup>31</sup>

<sup>30</sup> Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaharuan, 2005)

<sup>31</sup> Hamalik, *Psikologi Belajar dan Mengajar*, (Bandung: Sinar Baru Al- Gesindo, 2000)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Aspek potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi herediter yang bersifat dinamis yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain : daya mengingat, daya berfikir, bakat dan minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
- 2) Aspek profesionalisme atau vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu dengan kemampuan dan keterampilan itu dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
- 3) Aspek fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula. Misalnya tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik seharusnya bekerja dalam bidang pekerjaan elektronik bukan bekerja sebagai tukang kayu untuk bangunan
- 4) Aspek operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
- 5) Aspek personal, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki sifat-sifat kepribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin, mencintai pekerjaannya, berdisiplin dan berdedikasi yang tinggi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- 6) Aspek produktifitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil, dan memberikan hasil dari pekerjaanya baik kuantitas maupun kualitas.

Anoraga mengemukakan beberapa ciri profesional sebagai berikut<sup>32</sup>:

- 1) Profesional menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil, sehingga dituntut untuk selalu mencari peningkatan mutu.
- 2) Profesional memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan.
- 3) Profesional menuntut ketekunan dan ketabahan, yaitu sifat tidak mudah puas atau putus asa sampai hasil tercapai
- 4) Profesional memerlukan integritas tinggi yang tidak tergoyahkan oleh “keadaan terpaksa” atau godaan iman seperti harta dan kenikmatan hidup.
- 5) Profesional memerlukan adanya kebulatan fikiran dan perbuatan, sehingga terjaga efektivitas kerja yang tinggi

Faktor-faktor yang mendukung sikap profesional menurut Andriyani, sebagai berikut:<sup>33</sup>

1) *Performance*

*Performance* dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, penampilan kerja. Menurut Gibson, *performance* atau kehandalan prestasi kerja adalah hasil yang

<sup>32</sup> Anoraga, *Psikologi Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009)

<sup>33</sup> Andriyani, R.Triana, *Buku Ajar Perkembangan*, Edisi 1, (Yogyakarta: Depublish, 2015)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

diinginkan dari perilaku, prestasi dihasilkan dalam urutan maupun kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari:

- a) Kuantitas kerja
  - b) Kualitas kerja
  - c) Pengetahuan tentang pekerjaan
  - d) Pendapat atau pernyataan yang disampaikan
- 2) Akuntabilitas pegawai

Akuntabilitas merupakan suatu kebijakan strategis, hal ini harus dapat di implementasikan untuk menciptakan kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai. Dengan demikian akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban kinerja dari seorang atau sekelompok, kepada pihak-pihak yang memiliki wewenang sesuai dengan aturan yang ada

- 3) Loyalitas pegawai

Loyalitas pegawai yang berkaitan dengan karakteristik sosok profesional menurut islami adalah kesetiaan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan sekerja, berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.<sup>34</sup> Dengan demikian, maka para pegawai diharapkan supaya mampu menunjukkan

<sup>34</sup> Rum Royen, *Profesionalisme Aparatur Pemda Tobasa*, (Medan: USU, (2007)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

loyalitas yang tinggi dalam seluruh aspek pekerjaannya. Loyalitas tidak memandang tingkatan artinya tidak membeda-bedakan pemberian pelayanan kepada setiap orang.

**b. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah**

Menurut Hartati Sukirman, tenaga kependidikan dibagi menjadi tiga macam, yaitu:

1. Tenaga pendidik: personal di lembaga pelaksanaan pendidikan yang melakukan salah satu aspek atau seluruh kegiatan (proses) pendidikan. Tenaga pendidik dikelompokkan menjadi 3, yaitu pengajar, pembimbing, dan supervisor.
2. Tenaga Administrasi Pendidikan: personal yang bertugas melaksanakan kegiatan pengelolaan penyelenggaraan pendidikan. Kelompok administrasi pendidikan, yaitu:
  - a. Perencana pendidikan professional
  - b. Pengembang kurikulum
  - c. Peneliti dan pengembangan pendidikan
  - d. Perancang sarana dan media pendidikan.
3. Tenaga teknisi pendidikan: personal yang bertugas memberikan layanan pendidikan melalui pendekatan kondisional (fasilitas dan layanan khusus). Tenaga teknisi pendidikan ini meliputi pustakawan pendidikan, petugas pusat sumber belajar, dan laboran pendidik.<sup>35</sup>

<sup>35</sup> Mohammad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, (Depok: PT Raja Grafindo, 2014)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional

No 20 Tahun 2003 menjelaskan bahwa tugas kependidikan itu adalah melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan.

Nuraini, dkk menyebutkan beberapa definisi dari administrasi dalam jurnalnya yang berjudul "Pembinaan Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah", diantaranya:<sup>36</sup>

- 1) Menurut Arikunto, kata "administrasi" berasal dari bahasa Latin "Administrare," yang artinya membantu atau melayani. Dalam bahasa Inggris, istilah "Administration" berasal dari kata "administrate," yang mencakup arti melayani, mengendalikan, atau mengelola suatu organisasi dengan tujuan intensif.
- 2) Menurut Siagian, konsep administrasi juga dijelaskan sebagai kerjasama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan alasan tertentu.

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

<sup>36</sup> Nuraini, Afriza Afriza, and Tutti Andriani, "Pembinaan Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah", *Jmpis: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4.1 (2022), h.491

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

juga mencakup pengendalian dan manajemen suatu organisasi guna mencapai hasil yang diinginkan.

Dalam pandangan Sagala, tenaga administrasi atau ketatausahaan berperan membantu kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan dalam kelancaran kegiatan administrasi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan logistik sekretariat, suratmenyurat, kepesertadian, transportasi, dan aspek teknis administratif lainnya.

Tenaga Administrasi Sekolah (TAS), yang juga dikenal sebagai sumber daya manusia, merupakan elemen yang mendukung kegiatan administratif sekolah dan memperkaya proses pembelajaran, meskipun tidak secara aktif terlibat dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar.

Dalam konteks Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Sekolah, Tenaga Administrasi Sekolah dijelaskan sebagai anggota staf sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar, namun memiliki peran penting dalam mendukung manajemen sekolah untuk mencapai kesuksesan.<sup>37</sup>

Dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi sekolah adalah personil yang bertugas melaksanakan tugas-tugas administratif di lingkungan sekolah. Mereka termasuk dalam kategori tenaga kependidikan yang mendukung kelancaran berbagai aspek administrasi

<sup>37</sup> Yudela Arina, Sufyarma Marsidin, and Sulastri Sulastri, "Peranan Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah", *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4.6 (2022), Hal 148

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

sekolah, seperti pengelolaan dokumen, keuangan, perlengkapan, dan berbagai layanan teknis lainnya yang berkontribusi pada kesuksesan proses pendidikan di sekolah.

Menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional pasal 39 ayat 1 Nomor. 20 Tahun 2003 menyebutkan bahwa tugas tenaga kependidikan diantaranya: melakukan pengelolaan, pengembangan, pengawasan, serta pelayanan teknis buat mendukung proses pembelajaran pada satuan pendidikan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah serta madrasah.<sup>38</sup>

**c. Profesional Tenaga Administrasi**

Menurut Ryngaert dan Wouters dalam komara, professional merupakan suatu kemampuan dalam berinteraksi dengan lingkungan kerja serta berprilaku jujur dan kompeten dalam melakukan suatu pelayanan yang baik.<sup>39</sup> Pada dasarnya untuk menjadi tenaga administrasi madrasah yang profesional harus memenuhi standar professional tenaga administrasi, memiliki kemampuan, kompetensi dan memenuhi kriteria sebagai seorang tenaga administrasi madrasah sehingga dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari baik dalam berfikir maupun bertindak.

<sup>38</sup> Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional pasal 39 ayat 1 Nomor. 20 Tahun 2003  
<sup>39</sup> Komara. E, Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Jurnal Indonesia Untuk Kajian Pendidikan*, (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.

Profesional dalam suatu profesi dapat dijabarkan menjadi tiga sebagai berikut<sup>40</sup>:

- 1) Kerja seorang profesional yang beritikad untuk merealisasikan kebijakan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, dan tidak terlalu mengharapkan imbalan upah material.
- 2) Kerja seorang profesional berlandaskan oleh kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang dicapai melalui proses pendidikan dan/atau pelatihan yang panjang, ekslusif dan berat.
- 3) Kerja seorang profesional yang diukur dengan kualitas teknis dan kualitas moral harus menundukkan diri pada sebuah mekanisme kontrol berupa kode etik yang dikembangkan dan disepakati bersama didalam sebuah organisasi profesi.

**d. Kualifikasi Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah**

Kualifikasi TAS/M terdiri atas kepala tenaga administrasi S/M, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus diatur di dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar TAS/M yaitu :

- 1) Kepala Tenaga Administrasi SD/MI/SDLB. Kepala tenaga administrasi SD/MI/SDLB dapat diangkat apabila S/M memiliki lebih dari 6 (enam) rombongan belajar. Kualifikasi kepala tenaga administrasi SD/MI/SDLB adalah sebagai berikut:

<sup>40</sup> Abdurrozzaq Hasibuan, *Etika Profesi Profesionalisme Kerja*, (Medan: UISU Press, 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.

- 2) Berpendidikan minimal lulusan SMK atau yang sederajat, program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai TAS/M minimal 4 (empat) tahun.
- 3) Memiliki sertifikat kepala TAS/M dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.
  - a) Kepala Tenaga Administrasi SMP/MTs/SMPLB. Kepala tenaga administrasi SMP/MTs/SMPLB berkualifikasi sebagai berikut:
    - b) Berpendidikan minimal lulusan D3 atau yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi S/M minimal 4 (empat) tahun.
    - c) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi S/M dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.
  - 4) Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB. Kepala tenaga administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB berkualifikasi sebagai berikut:<sup>41</sup>
    - a) Berpendidikan S1 program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi S/M minimal 4 (empat) tahun, atau D3 dan yang sederajat, dengan pengalaman kerja sebagai TAS/M min 8 (delapan) tahun.
    - b) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi S/M dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.

<sup>41</sup> Rusdi Ananda, *Profesi Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, (Malang: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia,(LPPPI), 2018), Hal.243

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- 5) Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian, Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.
- 6) Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan. Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan.
- 7) Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana. Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.
- 8) Pelaksanaan Urusan Administrasi Hubungan Masyarakat Madrasah dengan masyarakat. Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah memiliki 9 (sembilan) rombongan belajar.
- 9) Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan. Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan.
- 10) Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan. Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila S/M memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- 11) Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum. Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan diangkat apabila S/M memiliki minimal 12 rombongan belajar.
- 12) Pelaksana Urusan Administrasi Umum untuk SD/MI/SDLB. Berpendidikan minimal SMK/MAK/SMA/MA atau sederajat.

**e. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah**

Kompetensi tenaga administrasi sekolah sebagaimana tercantum di dalam Permendiknas No 24 Tahun 2008 tentang standard tenaga administrasi sekolah, sebagai berikut:<sup>42</sup>

- 1) Kompetensi kepribadian:
  - a) Memiliki integritas dan akhlak mulia
  - c) Memiliki etos kerja
  - d) Memiliki rasa percaya diri
  - e) Memiliki fleksibilitas
  - f) Memiliki ketelitian
  - g) Memiliki kedisiplinan
  - h) Memiliki kreativitas dan inovasi
  - i) Memiliki tanggung jawab
- 2) Kompetensi Sosial
  - a) Bekerja sama dalam tim
  - b) Memberikan layanan prima
  - c) Memiliki kesadaran berorganisasi

<sup>42</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah Madrasah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Membangun hubungan kerja
- 3) Kompetensi teknis
- a) Melaksanakan administrasi kepegawaian
  - b) Melaksanakan administrasi keuangan
  - c) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
  - d) Melaksanakan administrasi humas
  - e) Melaksanakan administrasi kesiswaan
  - f) Melaksanakan administrasi kurikulum
  - g) Melaksanakan administrasi layanan khusus
  - h) Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi
- 4) Kompetensi manajerial
- a) Mendukung pengelolaan standard nasional pendidikan
  - b) Menyusun program dan laporan kerja
  - c) Mengorganisasikan dan mengembangkan staf
  - d) Mengambil keputusan
  - e) Menciptakan iklim kerja yang kondusif
  - f) Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya
  - g) Mengelola konflik

**f. Indikator Profesionalisme tenaga administrasi**

Adapun indikator profesionalisme tenaga administrasi madrasah agar dapat melaksanakan tugasnya baik, maka perlu ditata

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

berdasarkan prinsip “*The Right Man on The Right Place*” dengan memperhatikan beberapa hal adalah:<sup>43</sup>

- 1) Latar belakang pendidikan
- 2) Pengalaman kerja (terutama yang diminati atau ditekuni)
- 3) Adanya keterampilan khusus atau peningkatan karir
- 4) Keterampilan sifat atau kepribadian

Jadi, tenaga administrasi sekolah dapat dikatakan professionalisme apabila telah memiliki latar belakang pendidikan, keahlian, pengalaman kerja dan keterampilan dalam menjalankan pekerjaanya. Menurut Purwanto ada beberapa hal upaya peningkatan profesional karyawan yaitu:

- 1) Memahami tuntutan standar profesi yang ada dalam rangka menghadapi persaingan global, mengikuti tuntutan perkembangan profesi dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik.
- 2) Mencapai kualifikasi dan kompetensi yang dipersyaratkan dengan jalan *inservice training* dan berbagai upaya untuk memperoleh sertifikasi.
- 3) Membangun hubungan kerja yang baik dan luas, sehingga dapat mengambil pelajaran untuk mencapai sukses serta mengikuti apa yang dilakukan oleh teman kerja.

---

<sup>43</sup> Ary. H.Gunawan, Administrasi Sekolah, *Jurnal Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, ( Jakarta: PT Renika Cipt, 2013)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- 4) Mengadopsi inovasi atau mengembangkan kreativitas dalam memanfaatkan TIK agar senantiasa tidak ketinggalan dalam kemampuan melaksanakan tugas pokok dan fungsi.

**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. Rezka Suci Ramadhanti (2023) dengan judul peneliinya "Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kependidikan Dalam Mutu Layanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMAN 1 dan MAN 1 Pendeglang". Yang mana hasil penelitiannya adalah:
  - a. Diperoleh nilai signifikan profesionalisme tenaga kependidikan (X1) terhadap kepuasan siswa (y) adalah  $0,007 < 0,05$ . Hal ini berarti variable independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variable independen nilai t hitung  $2,719 > 1,976$ . Maka  $H_1 \neq 0$  (Ho ditolak 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.

H1 diterima) terdapat pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan terhadap kepuasan siswa.

- b. Diperoleh nilai signifikan mutu layanan administrasi (X2) terhadap kepuasan siswa (Y) adalah  $0,002 < 0,05$ . Hal ini berarti variable independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variable independen dan nilai t hitung  $3,218 > 1,976$ , Maka  $H1 \neq 0$  ( $H_0$  ditolak dan  $H1$  diterima) terdapat pengaruh mutu layanan administrasi terhadap kepuasan siswa.
- c. Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh profesionalisme tenaga kependidikan (X1) dalam mutu layanan administrasi (X2) terhadap kepuasan siswa (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  hal ini berarti variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikansi terhadap variabel dependen dan pengujian pada variabel X1 adalah t hitung  $2,719 > t$  tabel  $1,976$  sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H1$  diterima, pengujian pada variabel X2 adalah t hitung  $3,218 > t$  tabel  $1,976$  sehingga dapat disimpulkan bahwa profesionalisme tenaga kependidikan dalam mutu layanan administrasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.
2. Sri Rahayu (2022) dengan judul penelitiannya “ Pengaruh Kompetensi Sosial Dan Komptensi Profesional Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone”. Yang mana hasil penelitiannya adalah:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- a. Pengujian regresi linier menunjukkan bahwa nilai constant sebesar 12,300 dan nilai regresi sebesar 0,663 sehingga persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 12,300 + 0,663X$ . Dengan demikian, persamaan regresi tersebut dapat diprediksikan bahwa nilai variabel pelayanan administrasi akan meningkat sebesar 0,663 jika nilai variabel kompetensi sosial dinaikkan satu satuan pada konstanta 12,300. Lebih lanjut, nilai  $t$  hitung >  $t$  tabel ( $2,292 > 1,734$ ) dan nilai  $Sig. 0,034 < 0,05$  sehingga hipotesis dapat diterima. Oleh karena itu, terdapat pengaruh kompetensi sosial pegawai secara positif terhadap pelayanan administrasi di kantor dinas pendidikan kabupaten bone.
- b. Hasil pengujian determinasi pelayanan administrasi atas kompetensi sosial pegawai berdasarkan output model summary menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau  $R^2$  sebesar 0,226. Dengan demikian, besarnya pengaruh kompetensi sosial pegawai terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sebesar 22,6% dan sisanya 77,4% ditentukan oleh faktor lain.
- c. Pengujian regresi linier sederhana coefficient menunjukkan bahwa nilai constant sebesar 20,999 dan nilai regresi sebesar 0,426 sehingga persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 20,999 + 0,426X$ . Dengan demikian, persamaan regresi tersebut dapat diprediksikan bahwa nilai variabel pelayanan administrasi akan meningkat sebesar 0,426 jika nilai variabel kompetensi sosial dinaikkan satu satuan pada

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

konstanta 20,999. Lebih lanjut, nilai thitung > ttabel ( $2,211 > 1,734$ ) dan nilai Sig.  $0,040 < 0,05$  sehingga hipotesis dapat diterima. Oleh karena itu, terdapat pengaruh kompetensi profesional pegawai secara positif terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

- d. Hasil pengujian determinasi pelayanan administrasi atas kompetensi profesional pegawai berdasarkan output model summary menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,214. Dengan demikian, besarnya pengaruh kompetensi profesional pegawai terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sebesar 21,4% dan sisanya 78,6% ditentukan oleh faktor lain.
- e. Pengujian regresi linier berganda coefficient menunjukkan bahwa nilai constant (a) sebesar 7,973, nilai regresi (b1) sebesar 0,475 dan nilai regresi (b2) sebesar 0,292 sehingga persamaan regresi berganda yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 7,973 + 0,475X1 + 0,292X2$ . Dengan demikian, persamaan regresi tersebut dapat diprediksi bahwa nilai variabel pelayanan administrasi akan meningkat sebesar 0,475 jika nilai variabel kompetensi sosial dinaikkan satu satuan dan nilai variabel kompetensi profesional dibuat tetap pada konstanta 7,973. Lebih lanjut, nilai variabel pelayanan administrasi akan meningkat sebesar 0,292 jika nilai variabel kompetensi profesional dinaikkan satu satuan dan nilai variabel kompetensi sosial dibuat tetap pada konstanta 7,973.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Oleh karena itu, terdapat pengaruh kompetensi profesional pegawai secara positif terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone.

- f. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai Fhitung yang diperoleh sebesar 3,793. Nilai Fhitung  $>$  Ftabel ( $3,792 > 2,81$ ) dan nilai Sig.  $0,043 < 0,05$  sehingga hipotesis diterima.
- g. Hasil pengujian determinasi pelayanan administrasi atas kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai berdasarkan output model summary dalam tabel 7 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau Adjusted R Square sebesar 0,227. Dengan demikian, besarnya pengaruh kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai secara simultan terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone sebesar 22,7% dan sisanya 77,3% ditentukan oleh faktor lain. Hasil penelitian ini telah membuktikan adanya pengaruh positif kompetensi sosial dan kompetensi profesional pegawai secara simultan terhadap pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. Oleh karena itu kompetensi seorang pegawai sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan administrasi yang dilakukan.
3. Mita Permatasri (2024) dengan judul penelitiannya “ Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Peserta Didik Di UPT SMPN 2 Ajangale Kabupaten Bone”. Yang mana hasil penelitiannya adalah:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- a. jawaban responden mengenai kompetensi tenaga administrasi pada butir 5 dan 10 terletak pada kategori baik, serta selebihnya berada pada kategori sangat baik. Sehingga bila dijumlahkan variabel kompetensi tenaga administrasi UPT SMPN 2 Ajangale terletak pada interval antara 76% - 100% yaitu 80% dimana hal tersebut tergolong dalam kategori sangat baik.
- b. Hasil uji korelasi pearson product moment pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa nilai pearson corelation kompetensi tenaga administrasi dan pelayanan administrasi peserta didik adalah 0,778 serta diperoleh nilai signifikansi 2-tailed 0,001 sedangkan nilai  $N = 66$ . Sehingga nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  maka, data tersebut berkorelasi atau dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan signifikan kompetensi tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi peserta didik. Kemudian besar derajat hubungan antara kompetensi tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi peserta didik berada pada rentang derajat hubungan  $0,600 - 0,799$  yaitu 0,778 maka tingkat hubungan atau korelasinya adalah berkorelasi kuat. Maka kesimpulannya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi peserta didik di UPT SMPN 2 Ajangale Kabupaten Bone.
- c. Hasil uji koefisien determinasi dada tabel 4 diatas menunjukkan bahwa model summary,  $R = 0,778$ , ini menampilkan nilai koefisien antara



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

tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi tenaga administrasi di UPT SMPN 2 Ajangale Kabupaten Bone, maka semakin meningkat pula pelayanan administrasi peserta didik.

### 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 penelitian. 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 berkenan dengan Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Guru di SMA-Negeri Olahraga Riau. Pada penelitian ini ada dua variabel yang akan dibahas yaitu Profesional Tenaga Administrasi (Variabel X) dan Kualitas Layanan Administrasi Guru ( Variabel Y).

	Variabel	Dimensi	Indikator
	Kualitas Layanan	Berwujud ( <i>Tangible</i> )	Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	Variabel	Dimensi	Indikator
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Administrasi		Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
			Kemudahan dalam proses pelayanan
			Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
			Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
			Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
	Kehandalan (Reliability)		Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
			Memiliki standar pelayanan yang jelas
			Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
			Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu 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.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	Variabel	Dimensi	Indikator
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang		Respon/ ketanggapan (Responsiveness)	proses pelayanan
			Waktu respons terhadap permintaan
			Kemampuan menangani keluhan
		Jaminan (Assurance)	Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
			Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
		Empati (Empathy)	Memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
			Mendahulukan kepentingan pelanggan
			Petugas melayani dengan sikap ramah
			Melayani dengan sopan dan santun

(Sumber: Seri Fatmaningsih dan Agus Wahyono, 2019)

Profesional tenaga	Latar belakang pendidikan	Kemampuan memahami pekerjaan 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.

<p><b>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</b></p> <p><b>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</b></p> <p><b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</li> </ol> </li> <li>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</li> </ol>	<p><b>Pengalaman Kerja</b></p> <p><b>Keterampilan khusus atau peningkatan karier</b></p>	<p>Keahlian dalam tupoksi pekerjaannya</p>
		<p>Pengetahuan tentang kegiatan pekerjaannya</p>
		<p>Pernah bekerja di bidang admnistrasi instansi lain</p>
		<p>Mampu mengerjakan kegiatan administrasi</p>
		<p>Mengurangi kesalahan dalam pekerjaan kegiatan administrasi</p>
		<p>Kemampuan mengoperasikan perangkat lunak administrasi</p>
		<p>Kemampuan mengelola data sekolah</p>

(Sumber: Ary. H.Gunawan, 2013)

## D. Asumsi dan Hipotesis

### 1. Asumsi

- Semakin baik Profesional Tenaga Administrasi maka semakin bagus Pelayanan Administrasi Sekolah.
- Semakin tidak baik Profesional Tenaga Administrasi maka semakin tidak bagus Pelayanan Administrasi Sekolah.

### 2. Hipotesis

Ha : Ada pengaruh signifikan antara Profesionalisme Tenaga Administrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Sekolah di SMA-Negeri Olahraga Riau.

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan antara Profesionalisme Tenaga Administrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Sekolah di SMA-Negeri Olahraga Riau.

Hipotesis yang diuji adalah:

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

Pada taraf  $r_{table}$  signifikan 5% maupun 1%.

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif, yang mana menurut Aliga and Gunderson dalam fauzi menyebutkan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena dengan mengumpulkan data berupa angka yang dianalisis menggunakan metode berbasis matematis atau statistic tertentu.<sup>44</sup> Sedangkan menurut M. Subhan dan Sudrajat penelitian kuantitatif biasanya dipakai untuk menguji suatu teori, untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistic, dan ada pula yang bersifat mengembangkan konsep, pemahaman, atau mendeskripsikan hal lain.<sup>45</sup> Yang berarti fokusnya adalah pada pengumpulan dan analisis data berupa angka-angka (data deskriptif). Jenis penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan temuan-temuan yang dapat diakses melalui prosedur statistic atau metode kuantitatif lainnya (pengukuran). Pendekatan dalam penelitian kuantitatif difokuskan pada gejala yang memiliki karakteristik tertentu dalam kehidupan manusia, yang disebut variabel. Dalam konteks penelitian kuantitatif, hubungan antar variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang bersifat objektif.

<sup>44</sup> Ahmad Fauzi and dkk, *Metodologi Penelitian*, Suparyanto Dan Rosad ( Purwokerto Selatan: CV Pena Persada, 2022), Hal. 29.

<sup>45</sup> M. Subhan dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: CV.Pustaka Setia, 2005), Hal.25

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di SMA-Negeri Olahraga Riau. Lokasi tersebut dipilih karena dari segi tempat, waktu, dan biaya peneliti sanggup untuk melakukan karena masih berada di Kota Pekanbaru dan peneliti juga merasa tertarik untuk melakukan penelitian di SMA-Negeri Olahraga Riau tersebut. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Februari-Maret 2025.

## C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah seluruh guru SMA-Negeri Olahraga Riau yang mana mereka telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah. Dan objek penelitian ini adalah pengaruh profesionalisme tenaga administrasi terhadap pelayanan administrasi sekolah di SMA- Negeri Olahraga Riau.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah

### 1. *Quesioner (Angket)*

*Quesioner* (angket) merupakan urutan pertanyaan tertulis yang dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dari responden tentang pemikiran, pengalaman, dan kesan mereka tentang diri mereka sendiri atau orang lain.<sup>46</sup> Responden diberikan beberapa pernyataan yang dimana harus

---

<sup>46</sup> Rusydi Ananda dan Tien Rafida, *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan* (Medan: Perdana Publishing, 2017), Hal 105

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

responden harus menjawab sesuai dengan kondisi tanpa adanya paksaan orang lain.

Disajikan 5 jawaban yang bisa dipilih oleh responden dengan memilih jawaban, adapun pilihan jawabannya sangat setuju (SS), setuju (ST), netral (N), tidak setuju ( TS), dan sangat tidak setuju (STS). Dengan demikian, para demikian, para respon akan memilih jawaban yang sesuai dengan apa yang dirasakan oleh responden terkait pengaruh profesionalisme tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi sekolah. Butir instrument dalam angket berupa pernyataan yang diukur menggunakan skala *likert* untuk mendapatkan data yang bersifat interval. Untuk bobot nilai yang ada dalam skala *likert* dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**TABEL III. 1**  
**SKALA LIKERT**

Alternatif	Bobot (+)	Bobot (-)
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Netral (N)	3	3
Tidak setuju (P)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

**2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen. Dokumen yang digunakan dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulen

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya.<sup>47</sup>

Dokumentasi berperan sebagai metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun semua informasi pendukung yang diperlukan oleh peneliti. Ini mencakup kumpulan dokumen terkait SMA-Negeri Olahraga Riau, Seperti sejarah sekolah, profil sekolah, visi-misi, tujuan, dan struktur organisasi sekolah.

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi menurut Sugiyono dalam buku Malik menyatakan populasi merujuk pada domain generalisasi yang mencakup obyek atau subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan focus penelitian, yang kemudian akan menjadi dasar untuk pembuatan kesimpulan.<sup>48</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru SMA-Negeri Olahraga Riau sebanyak 44 orang.

**TABEL III. 2**  
**POPULASI**

No	Golongan	Jumlah
1	Guru	44

**UIN SUSKA RIAU**

<sup>47</sup> Creswell, J.W. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. (New Delhi SAGE Publications, 2014)

<sup>48</sup> Adam Malik, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 48.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>49</sup> Sampel merupakan sebagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh keseluruhan populasi. Dalam konteks ini, sampel merupakan representasi yang diambil secara selektif dari populasi untuk dijadikan objek penelitian. Pemilihan sampel ini dimaksudkan agar dapat mewakili variasi dan sifat yang ada dalam populasi secara keseluruhan, sehingga hasil penelitian pada sampel dapat diberlakukan atau ditarik kesimpulan untuk populasi secara lebih luas.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non-probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode yang digunakan menggunakan sampling jenuh. Sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.<sup>50</sup> Berdasarkan kutipan diatas penulis tidak menentukan sampel, karena seluruh anggota populasi akan diteliti yaitu sebanyak 44 guru.

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), Hal. 81.

<sup>50</sup> Ibid

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**F. Instrumen Penelitian**
**1. Variabel Kualitas Layanan Administrasi Guru**
**a. Definisi Konseptual Kualitas layanan**

Kualitas layanan adalah suatu kegiatan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal kapasitas, kenyamanan, kemudahan, kecepatan dan keramahtamahan yang dilakukan oleh sikap dan karakteristik penyedia jasa untuk kepuasaan pelanggan.

**b. Definisi Operasional Kualitas Layanan**

Kualitas layanan adalah suatu kinerja pada lembaga pendidikan atau perusahaan yang menyediakan kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan melayani pelanggan. Kualitas layanan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi kepuasaan karyawan dan kinerja pekerjaan, termasuk: Berwujud (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Respon/ ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*),

**TABEL III. 3**
**KISI-KISI INSTRUMEN VARIABEL KUALITAS LAYANAN**

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Pelayanan Administrasi Sekolah	Berwujud ( <i>Tangible</i> )	1,2,3,4,5,6	6 butir
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	7,8,9,10	5 butir
	Respon/ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	11,12,13	3 butir
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	14,15	2 butir
	Empati ( <i>Empathy</i> )	16,17,18	3 butir
<b>Total</b>			18 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.

c. Skala Pelayanan Administrasi Sekolah

**TABEL III. 4**  
**SKOR KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI GURU**

Pilihan Jawaban	Skor Pernyataan
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

2. Variabel Profesional Tenaga Administrasi

a. Definisi Konseptual Profesional

Profesional adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian tertentu, artinya suatu pekerjaan yang disebut profesi yang tidak dapat dipegang oleh sembarang orang, tetapi memerlukan persiapan melalui pendidikan dan pelatihan secara khusus. Jadi profesional adalah suatu bidang pekerjaan yang ditekuni oleh seseorang dengan menggunakan keahlian ataupun keterampilan khusus yang diperoleh melalui pendidikan akademis.

b. Definisi Operasional Profesional Tenaga Administrasi

Profesional dapat melaksanakan tugasnya secara tepat dan berguna, maka perlu ditata berdasarkan prinsip *The Right Place* dengan memperhatikannya dari latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan khusus atau peningkatan karir, dan keterampilan sifat atau kepribadian.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**c. Kisi-kisi Instrumen**

**TABEL III. 5**  
**KISI-KISI INSTRUMEN PROFESIONAL TENAGA ADMINISTRASI**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>	<b>Jumlah</b>
Profesional Tenaga Administrasi	Latar belakang pendidikan	1,2,3	3 butir
	Pengalaman Kerja	4,5,6	3 butir
	Keterampilan khusus atau peningkatan karier	7,8,9,10,11	5 butir
<b>Total</b>			11 butir

**d. Skala Profesional Tenaga Administrasi**

**TABEL III. 6**  
**SKOR PROFESIONAL TENAGA ADMINISTRASI**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Skor Pernyataan</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

**G. Analisis Uji Instrumen Dan Persyaratan**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

### 1. Uji Validitas

Menurut Sugiharto dan Sitinjak dalam Samaky, validitas berkaitan dengan sejauh mana suatu variabel mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian mengacu pada tingkat ketepatan alat ukur dalam mengukur sebenarnya. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menentukan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>51</sup> Dalam konteks ini penting bahwa alat ukur mampu mengukur dengan akurat apa yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono validitas berarti instrument tersebut dapat digunakan apa yang seharusnya diukur.<sup>52</sup>

Dalam melakukan pengukuran validitas, digunakan metode analisis faktor yang melibatkan korelasi antara skor item instrument dan skor totalnya dengan bantuan perangkat lunak SPSS 16.0 for Windows. Analisis ini akan digunakan dalam menguji besarnya pengaruh dan kontribusi variabel X dan variabel Y. Analisis ini untuk mengetahui Profesional Tenaga Administrasi (X) terhadap Kualitas Layanan Administrasi Guru (Y). Pendekatan ini menggunakan rumus *product*

<sup>51</sup> Musrifah Mardiani Sanaky, “Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah,” *Jurnal Simetrik* 11, no (2021):432-439

<sup>52</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi di Lengkapi dengan Metode R&D*, (Bandung:CV Alfabeta, 2010), h. 162

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

*moment* dari Pearson untuk mengukur hubungan antar variable sebagai berikut;

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

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

$\sum XY$  = Jumlah perkalian skor X dan skor Y

N = Jumlah responden

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

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

Reliabilitas atau keandalan, merujuk pada konsistensi dan stabilitas alat ukur dari satu ke satu waktu yang lain. Dengan kata lain reliabilitas mencerminkan kemampuan suatu alat ukur untuk menghasilkan hasil yang serupa atau konsisten ketika diterapkan pada berbagai waktu.<sup>53</sup> Aspek ini menekankan pada kehandalan alat ukur dalam memberikan data yang dapat diandalkan dan dapat dipertahankan kesamaannya ketika

<sup>53</sup> Ibid

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

diujicobakan pada waktu-waktu yang berbeda. Dengan demikian, reliabilitas menjadi indicator dalam menilai sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan dalam mengukur konsep atau variabel yang ditetapkan dalam suatu penelitian.

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

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} X \frac{(1 - \sum Si)}{St}$$

Keterangan:

- |          |                                      |
|----------|--------------------------------------|
| $r_{11}$ | = 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 INTERPRESTASI UJI REABILITAS**

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

## H. Teknik Analisa Data

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

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

Keterangan:

P = Angka Persentase

F = Frekuensi Jawaban responden

N = Jumlah Frekuensi/ Individu

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

**TABEL III. 8**  
**REKAPITULASI DAN KATEGORI DATA**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## 1. Uji Normalitas

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

- a. *Tests of Normality* dengan *uji Kolmogorov-Smirnov*
  - 1) Jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal.
  - 2) Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal
- b. *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*
  - 1) Jika data menyebut di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
  - 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.<sup>54</sup>

<sup>54</sup> Ruli As'ari, "Pengetahuan dan Sikap Masyarakat dalam Melestarikan Lingkungan (Jurnal GeoEco, Vol. 4, No. 1, 2018), Hal. 11.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 2. Uji Linearitas

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

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

### 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

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

$$Y'' = a + bX$$

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Y = Variabel dependen (Y)

X = Variabel independen (X)

$\alpha$  = Nilai konstanta (Y apabila X = 0)

$b$  = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

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

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

$$n(\Sigma X^2)(\Sigma Y)$$

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

$$n(\Sigma X)^2(\Sigma Y)^2$$

Untuk pengolahan data pada penelitian ini digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Memeriksa

Editing adalah proses pengecekan atau memeriksa data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan, karena ada kemungkinan data yang telah dimasukan tidak memenuhi syarat atau tidak dibutuhkan, tujuan dilakukan editing untuk mengoreksi kesalahan kesalahan dan kekurangan data yang terdapat pada catatan di lapangan.<sup>55</sup>

<sup>55</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), cet. 1, Hal. 86

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Pengkodean adalah kegiatan setelah tahap editing selesai kegunaannya untuk memberikan identitas pada data yang telah di edit sehingga data tersebut memiliki arti tertentu saat di analisis. Coding merupakan suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah (yang ada dalam angket) ke dalam bentuk yang mudah dibaca.<sup>56</sup>

**c. Proses pembeberan**

Tabulasi adalah bagian terakhir dari pengolahan data. Pada proses ini merupakan langkah terakhir dalam pengumpulan data yaitu dengan memasukkan data ke tabel agar dapat mengetahui hasilnya.<sup>57</sup>

**d. Mengolah data menggunakan SPSS.**

Analisis uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Pengujian hipotesisnya adalah pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan siswa (Y). Pengujian regresi sederhana ini dilakukan dengan program SPSS 23.0.

**4. Uji Parsial (Uji t)**

Untuk menguji koefisien regresi secara parsial guna mengetahui apakah variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variable

<sup>56</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2011), Hal. 171.

<sup>57</sup> Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2013), Hal. 56.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

terikat digunakan uji t.<sup>58</sup> Untuk menunjukkan apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variable terikat, maka perumusan hipotesisnya sebagai berikut:

- a. Dengan membandingkan nilai T hitung dengan T tabel.
  - 1) Apabila  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.
  - 2) Apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.
- b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi.
  - 1) Apabila  $Sig. > (0, 05)$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
  - 2) Apabila  $Sig. < (0, 05)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

## 5. Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Guru

Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Sekolah di SMA-Negeri Olahraga Riau digunakan koefisien determinasi dengan rumus:

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

Keterangan:

$KD$  = Koefisien determinasi

$r^2$  = Niali koefisien korelasi

<sup>58</sup> Alfina Dewi Ratnasari, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop di Kota Samarinda, (eJournal Administrasi Bisnis, Vol. 5, No. 1, 2017), h. 23

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **BAB V**

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Penelitian yang peneliti lakukan dengan judul “Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Guru di Sekolah Menengah Atas Negeri Olahraga Riau” yang dilakukan selama 2 bulan yang terhitung dari bulan Februari – Maret 2025. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Profesional Tenaga Administrasi di SMA Negeri Olahraga Riau berada pada angka atau skor 82,81% dan berada pada rentang 81% - 100% (Sangat Baik). Maka dapat disimpulkan Profesional Tenaga Administrasi di SMA Negeri Olahraga Riau berada pada kategori “Sangat Baik” dengan persentase 82,81%.
2. Kualitas Layanan Administrasi Guru di SMA Negeri Olahraga Riau berada pada angka atau skor 84,55% dan berada pada rentang 81% - 100% (Sangat Baik). Maka dapat disimpulkan Kualitas Layanan Administrasi Guru di SMA Negeri Olahraga Riau berada pada kategori “Sangat Baik” dengan 84,55%.
3. Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Guru dapat diketahui dari nilai *R Square* pada koefisien determinasi sebesar 0,620 yang artinya variabel X dipengaruhi oleh variabel Y sebesar 62,0% sedangkan sisanya sebesar 38,0% (hasil dari

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

100% - 62,0%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**B. Saran**

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

1. Diharapkan kepada kepala sekolah SMA Negeri Olahraga Riau untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan administrasi sekolah menjadi lebih baik lagi kedepannya dengan memperhatikan profesionalisme tenaga administrasi.
2. Diharapkan kepada tenaga administrasi SMA Negeri Olahraga Riau untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan profesionalisme tenaga administrasi 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 variabel lainnya yang dapat mempengaruhi pelayanan administrasi sekolah.

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrozzaq Hasibuan. (2017). *Etika Profesi Profesionalisme Kerja*. Medan: UISU Press.
- Adam Malik. (2018). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Agus Hendrayady and others. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi
- Ahmad Fauzi and dkk. (2022). *Metodologi Penelitian*. Purwokerto Selatan: CV Pena Persada.
- Ahina Dewi Ratnasari. (2017). “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop di Kota Samarinda, (*e Journal Administrasi Bisnis*, Vol. 5, No. 1)
- Andriyani, R.Triana. (2015). *Buku Ajar Perkembangan, Edisi 1*. Yogyakarta: Depublish.
- Anoraga. (2009). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardiana, S. (2021) Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponogoro. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ary H Gunawan. (2013). *Administrasi Sekolah*. Jakarta: PT Renika Cipta
- Baderan, U. S. (2018). *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Ilmu Administrasi.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta:Rajawali Pers.
- Binti Maunah. (2009). *Landasan Pendidikan*.
- Cresswell, J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. New Delhi SAGE Publications
- Desi Triana and others. (2021). “Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan Dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi Di SMK Se-Kota Payakumbuh”, *Journal of Educational Administration and Leadership*.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- Duwi Priyatno. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Firmansyah Putra, Supriyatno, and Indra Sakti. (2021). Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayanan , Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri)", *Jurnal Manajemen STEI* Volume.
- Hamalik, Oemar. (2000). *Psikologi Belajar dan Mengajar*. Bandung:Sinar Baru Al- Gesindo.
- Harefa, Andrias. (2004). *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia(teori dan praktik)*. Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA
- Lukman. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN press.
- M. Subhan dan Sudrajat. (2005). *Dasar- Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: CV.Pustaka Setia
- Moeljono, Djokosantoso. (2003). *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohammad Mustari. (2014). *Manajemen Pendidikan*. Depok: PT Raja Grafindo
- Musrifah Mardiani Sanaky. (2021). "Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah," *Jurnal Simetrik*.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah Madrasah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Ratminto & Atik. S. W. (2006). *Manajemen Layanan: Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dn Standar Layanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto & Atik Septi Winarso. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Restina Winarti, Sitti Habibah, And Sumarlin Mus. (2021). "Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di Uptd Spf Smp Negeri 4 Lilirilau Kabupaten Soppeng", *Edustudent: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pengembangan Pembelajaran*.

©

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.

- Rosdiana. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Yayasan Yatim Mandiri Makassar. *Nazzama: Journal of Management Education*
- Rosmiaty Azis. (20016). *Pengantar Administrasi Pendidikan*. Yogyakarta: Penerbit SIBUKU
- Rosnaini. (2017). *Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research And Consulting Institute, Issue May
- Ruhi As'ari. (2018). "Pengetahuan dan Sikap Masyarakat dalam Melestarikan Lingkungan (*Jurnal GeoEco*, Vol. 4, No. 1)
- Rum Royen. (2007). *Profesionalisme Aparatur Pemda Tobasa*. Medan: USU.
- Rusdi Ananda. (2018). *Profesi Pendidik dan Tenaga Kependidikan*. Malang: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, (LPPPI).
- Rusydi Ananda dan Tien Rafida. (2017). *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan* (Medan: Perdana Publishing)
- Sari Fatmaningsih And Agus Wahyono. (2019). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Ka Bandara Stasiun Sudirman Baru, Bni City)", *Jurnal Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia*.
- Seftiany Permata Hidayat and Desi Nurhikmahyanti. (2014). "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di MAN 1 Kota Mojokerto", *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*.
- Sinambela, L.P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi di Lengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syofian Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Taufiqurokhman and Evi Satiispi. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: UMJ Pers.
- Taufiqurokhman and Evi Satiispi. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: UMJ Pers)
- Tjiptono, F. (2004). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- Triatna, Cepi. (2015). *Pengembangan Manajemen Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional ( Jakarta: Depdiknas)
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional pasal 39 ayat 1 Nomor. 20 Tahun 2003.
- Wiwik Sulistiyowati. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* Sidoarjo: Umsida Press.
- Wulan Sari. (2014). *Pembinaan Profesionalitas Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah di SD/MI Se-Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Yudela Arina, Sufyarma Marsidin, and Sulastri Sulastri. (2022). "Peranan Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah", *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*.

© **Lampiran 1**

**ANGKET PENELITIAN**

**PENGARUH PROFESIONAL TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI GURU DI SEKOLAH  
MENENGAH ATAS NEGERI OLAHRAGA RIAU**

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : \_\_\_\_\_

Guru Mata Pelajaran : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_

Hari/ Tanggal : \_\_\_\_\_

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini.
2. Berilah tanda (✓) pada salah satu dari lima alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan:

SS	: Sangat Setuju
S	: Setuju
N	: Netral
TS	: Tidak Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju

4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, pernyataan ini merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
5. Setelah selesai pengisian angket mohon dikumpulkan kembali, atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

## ANGKET PROFESIONALISME TENAGA ADMINISTRASI (X)

### Keterangan Pilihan Jawaban:

- |     |                       |
|-----|-----------------------|
| S   | : Sangat Setuju       |
| S   | : Setuju              |
| N   | : Netral              |
| TS  | : Tidak Setuju        |
| STS | : Sangat Tidak Setuju |

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Tenaga Administrasi memahami pekerjaan yang diberikan					
2	Tenaga administrasi memahami tupoksi/bidang pekerjaannya					
3	Tenaga administrasi mempunyai pengetahuan tentang pekerjaannya					
4	Sebelum bekerja disini tenaga administrasi harus pernah bekerja dibagian administrasi sekolah instansi lainnya					
5	Pengalaman kerja tenaga administrasi sekolah sangat membantu dalam mengerjakan kegiatan administrasi					
6	Dengan adanya engalaman kerja tenaga administrasi sekolah sangat membantu mengurangi kesalahan-kesalahan pada saat melakukan pekerjaan.					
7	Tenaga administrasi mempunyai kemampuan mengoperasikan perangkat lunak dalam proses administrasi.					
8	Tenaga Administrasi sekolah mengelola data sekolah.					
9	Tenaga administrasi sekolah membuat laporan sekolah.					
10	Tenaga administrasi mampu mengelola waktu dan memberikan jaminan ketepatan dalam melakukan administrasi					
11	Tenaga administrasi sekolah melakukan <i>Public Speaking</i> yang baik.					

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## ANGKET PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH (Y)

### Keterangan Pilihan Jawaban:

- |     |                       |
|-----|-----------------------|
| SS  | : Sangat Setuju       |
| S   | : Setuju              |
| N   | : Netral              |
| TS  | : Tidak Setuju        |
| STS | : Sangat Tidak Setuju |

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Tenaga administrasi sekolah selalu berpenampilan rapih dan tidak berlebihan					
2	Pelanggan mendapatkan kenyamanan tempat dalam proses pelayanan administrasi					
3	Pelanggan mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi					
4	Tenaga administrasi disiplin dalam melakukan pelayanan administrasi.					
5	Pelanggan mendapatkan kemudahan akses dalam permohonan pelayanan					
6	Fasilitas/ alat bantu sangat mendukung dalam proses pelayanan administrasi					
7	Tenaga administrasi sekolah cermat dalam melayani kebutuhan pelanggan.					
8	Tenaga administrasi sekolah dalam proses pelayanan bekerja sesuai standar pelayanan yang jelas.					
9	Tenaga administrasi sekolah mampu mengoperasikan setiap peralatan yang digunakan dalam bekerja secara teknis					
10	Tenaga administrasi sekolah ahli menggunakan semua alat bantu dalam proses pelaksanaan administrasi					

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau							
1	1	Tenaga administrasi merespon dengan cepat setiap guru yang ingin mendapatkan pelayanan.					
1	13	Keluhan guru selalu ditanggapi dengan cepat oleh tenaga administrasi sekolah.					
1	14	Tenaga administrasi sekolah cermat dalam melakukan setiap administrasi.					
1	15	Tenaga administrasi memberikan jaminan tepat waktu dalam proses administrasi.					
1	16	Tenaga administrasi sekolah memberikan jaminan legalitas dalam memberikan pelayanan.					
1	17	Tenaga administrasi sekolah selalu mendahulukan kebutuhan pelanggan daripada pekerjaan pribadinya.					
1	18	Tenaga administrasi sekolah sangat ramah dan bersikap baik dalam proses pelayanan.					
1	18	Tenaga administrasi sekolah selalu bersikap sopan dan santun dalam proses melayani					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

© **Lampiran 2**

No	Tabulasi Data Variabel X (Profesionalisme Tenaga Administrasi)											JUMLAH
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	
1	4	2	2	5	4	4	2	2	3	2	3	33
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	2	2	31
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	2	2	2	4	3	2	1	1	1	1	1	20
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
8	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	29
9	2	2	2	5	4	4	3	2	3	3	2	32
10	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	52
11	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	52
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	45
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	42
14	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	44
15	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	49
16	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	41
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
19	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	38
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
22	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	51
23	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	44
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	44
25	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	40
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
27	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	40
28	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	45
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
30	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	39
31	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	49
32	2	2	4	5	5	5	5	5	4	2	2	41
33	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	52
34	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	53
35	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	42
36	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	48
37	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	54
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
39	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	49
40	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53
41	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	50
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	53
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44

**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.

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

## © Lampiran 3

## Hak Cipta

## Dihindari Untang Untang

1. Dilarang

Pengguna hanya untuk kepentingan

Pengguna hanya untuk kepentingan

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

Tabulasi Data Variabel Y (Pelayanan Administrasi Sekolah)

	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	18	TOTAL
1	4	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	50	
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	
3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	56	
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	57	
6	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	86	
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	
8	4	3	4	5	2	3	1	2	4	2	2	2	3	2	5	5	59	
9	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	86	
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	
11	4	3	4	5	2	3	1	2	4	2	2	2	3	2	5	5	59	
12	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51	
13	4	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	4	4	51	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
16	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	75	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	71	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
19	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	77	
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	66	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	87	
28	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	66	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
30	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	64	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	66	
32	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	56	
33	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	80	
34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	88	
35	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	87	
36	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	83	
37	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	76	
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	86	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	
43	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	78	
44	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	67	

## Statistik Universitas Sultan Syarif Kasim Riau

a. Tinjauan suatu masalah.



© **Lampiran 4**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

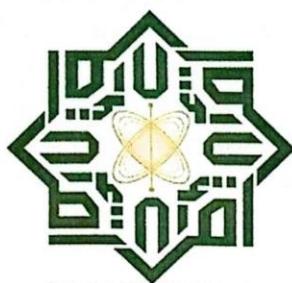
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

**PENGARUH SOSIAL EKONOMI WALI MURID TERHADAP HASIL BELAJAR  
PESERTA DIDIK DI SMAN 1 LUBUK SIKAPING**

**SINOPSIS**

Diserahkan untuk Melengkapi Syarat Pengajuan Penelitian Skripsi

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Tarbiyah dan Keguruan



Nurul Fuadah

12110320839

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

1445 H / 2024 M



## 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 : 03 - 05 - 2024 Nama : NURUL FUADAH	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI a. b.
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	
Pekanbaru 3/5/24 Kajur MPI  Dr Hj Yuh Harti, M.Ag NIP.197004041996032001	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan I

1. Kepada bawahan "instruksi atau "informasi"  
2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:

UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 6

© **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.165 Km.18 Tampang Pelanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647  
Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.unsuska.ac.id, E-mail: ethak\_unsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/8014/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : *Pembimbing Skripsi*

Pekanbaru, 06 Mei 2024

Kepada  
Yth.  
1. Rini Setyaningsih, 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 : NURUL FU'ADAH  
NIM : 12110320839  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : PENGARUH SOSIAL EKONOMI WALI MURID TERHADAP HASIL  
BELAJAR PESERTA DIDIK DI SMAN 1 LUBUK SIKAPING  
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.

W a s s a l a m  
an. Dekan  
Wakil Dekan I  
R. Zarkasih, M. Ag.  
P. 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**



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

Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/25112/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : **Mohon Izin Melakukan PraRiset**

Pekanbaru, 23 Desember 2024

Kepada  
Yth. Kepala Sekolah  
SMA N Olahraga Riau Pekanbaru  
di  
Tempat

*Assalamu'alaikum warhmatullahi wabarakatuh*

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

Nama	: Nurul Fu'adah
NIM	: 12110320839
Semester/Tahun	: VII (Tujuh)/ 2024
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan Praiset 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

© Hak cip



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI OLAHARGA PROVINSI RIAU**  
**SKD - RIAU**  
JL. Yus Sudarso No. 103 Telp/FAX (0761) 5923849  
E-mail :smanololahraga@yahoo.co.id  
Kode Pos: 20265 Rumbai Pesisir Pekanbaru  
NSS : 301096011062 NIS: 300062 NPSN: 10497416  
AKREDITASI A



Pekanbaru, 06 Januari 2025

No : 424.4/SMAN OR-RIAU/CCN/2025  
Lamp : -  
Hal : Pelaksanaan Izin PraRiset

Kepada Yth ;  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Fakultas Tarbiyah & Keguruan  
Di  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb  
Menindaklanjuti surat Saudara dengan Nomor surat:  
Un.04/F.II.3/PP.00.9/25112/2024 Tanggal 23 Desember 2024 tentang  
Permohonan Izin Riset atas nama :

Nama :Nurul Fu'adah  
NIM/KTP :12110320839  
Prodi/ Jenjang :S1 / Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini memberikan izin kepada nama tersebut diatas untuk  
melaksanakan PraRiset guna untuk mendapatkan data yang  
berhubungan dengan penelitian.

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya, agar dapat di gunakan  
seperlunya.



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

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

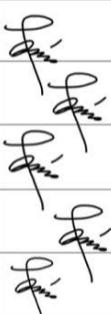
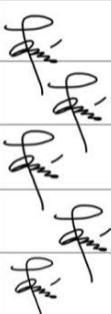
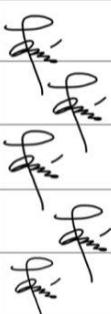
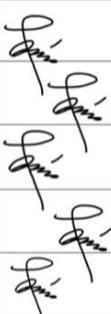
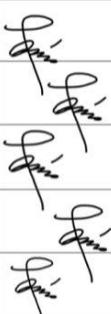
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



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

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
PROPOSAL MAHASISWA**

- |                                 |   |                          |
|---------------------------------|---|--------------------------|
| 1. Jenis yang dibimbing         | : | PROPOSAL                 |
| a. Seminar usul Penelitian      | : |                          |
| b. Penulisan Laporan Penelitian | : |                          |
| 2. Nama Pembimbing              | : | Rini Setyaningsih, M. Pd |
| a. Nomor Induk Pegawai (NIP)    | : | 19910310 201801 2 002    |
| 3. Nama Mahasiswa               | : | Nurul Fuadah             |
| 4. Nomor Induk Mahasiswa        | : | 12110320839              |
| 5. Kegiatan                     | : |                          |

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	8 Mei 2024	Konsultasi Judul Proposal		
2	7 Oktober 2024	Konsultasi Judul Proposal		
3	30 Desember 2024	Bimbingan Bab 1- 3		
4	6 Januari 2025	Bimbingan Bab 1- 3		
5	7 Januari 2025	Bimbingan Bab 1- 3		

Pekanbaru, 7 Januari 2025  
Pembimbing,

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

## Lampiran 10

© **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 PROFESIONALISME TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI OLAHRAGA RIAU

#### PROPOSAL

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) pada

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



  
Disetujui untuk seminar proposal  
7 Januari 2025

**NURUL FUADAH**

NIM. 12110320839

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

© **Lampiran 11**

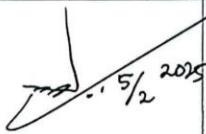


UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**كالجية التربيية والتعليم**  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
 Alamat: Jl. H. R. Boebantras Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1604 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN  
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa	:	Nurul Fuadah
Nomor Induk Mahasiswa	:	12110320839
Hari/Tanggal Ujian	:	Selasa, 21 Januari 2025
Judul Proposal Ujian	:	Pengaruh Profesionalisme Tenaga Administrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri Olahraga Riau
Isi Proposal	:	Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	<b>Dr. Edi Iskandar, S. Ag, M. Pd</b>	PENGUJI I		
2.	<b>Ahmad Ansori, M.Pd</b>	PENGUJI II		



Mengetahui  
 a.n. Dekan  
 Wakil Dekan I  
 Dr. Zarkasih, M.Ag.  
 NIP. 19721017 199703 1 004

Pekanbaru, 21 Januari 2025  
 Peserta Ujian Proposal



Nurul Fuadah  
 NIM. 12110320839

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

## Lampiran 12

© 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 PROFESIONALISME TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI OLAHRAGA RIAU

#### PROPOSAL

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



Acc pengaji 1/2025  
Acc hasil laporan  
03-02-2025  
Dpungaji II

NURUL FUADAH

NIM. 12110320839

#### Dosen Pembimbing

Rini Setyaningsih, M. Pd.

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

© **Lampiran 13**



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 Tampang Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647

Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: effak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-2782/Un.04/F.II/PP.00.9/02/2025  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : ***Mohon Izin Melakukan Riset***

Pekanbaru, 05 Februari 2025 M

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

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

Nama : Nurul Fu'adah  
NIM : 12110320839  
Semester/Tahun : VIII (Delapan)/ 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 Profesionalisme Tenaga Administrasi Terhadap Pelayanan  
Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri Olahraga Riau  
Lokasi Penelitian : SMA-Negeri Olahraga Riau  
Waktu Penelitian : 3 Bulan (05 Februari 2025 s.d 05 Mei 2025)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a.n. Rektor  
Dekan  
  
Dr. H. Kadar, M.Ag.  
NIP.19650521 199402 1 001

Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 14**

**Hak**



**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 P E K A N B A R U  
Email : dpmptsp@riau.go.id

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/72253  
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-2782/Un.04/F.II/PP.00.9/02/2025 Tanggal 5 Februari 2025, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

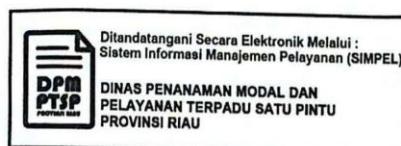
- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | NURUL FUADAH   |
| 2. NIM / KTP         | : | 121103208390   |
| 3. Program Studi     | : | MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM   |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | PENGARUH PROFESIONALISME TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI OLAHRAGA RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI OLAHRAGA RIAU   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 6 Februari 2025



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

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

© **Lampiran 15**

**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
JL. CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. (0761) 22552 / 21553  
PEKANBARU



Pekanbaru, 12 FEB 2025

Nomor : 400.3.11.2/Disdik/1.3/2025/3638  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Hal : Izin Riset / Penelitian

Yth. Kepala SMAN Olahraga Riau

di- Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/72253 Tanggal 6 Februari 2025 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama	:	NURUL FUADAH
NIM/KTP	:	121103208390
Program Studi	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang	:	S1
Alamat	:	PEKANBARU
Judul Penelitian	:	PENGARUH PROFESSIONALISME TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI OLAHRAGA RIAU
Lokasi Penelitian	:	SMAN OLAHRAGA RIAU

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

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

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

Pit.KEPALA DINAS.PENDIDIKAN  
PROVINSI RIAU

EDI RUSMA DINATA, S.Pd,M.Pd  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
9INIP 19720822 199702 1 001

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

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

© **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.

**PENGARUH PROFESIONALISME TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP  
PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI  
OLAHRAGA RIAU**

**ANGKET**

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



Acc  
Penulis  
12 Feb 25



**NURUL FUADAH**  
NIM. 12110320839

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

## Lampiran 16

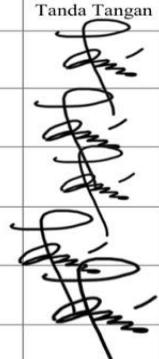
© Hak cip



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

### KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA SKRIPSI MAHASISWA

- |    |                              |   |                          |
|----|------------------------------|---|--------------------------|
| 1. | Jenis yang dibimbing         | : | Skripsi                  |
| a. | Seminar usul Penelitian      | : |                          |
| b. | Penulisan Laporan Penelitian | : |                          |
| 2. | Nama Pembimbing              | : | Rini Setyaningsih, M. Pd |
| a. | Nomor Induk Pegawai (NIP)    | : | 19910310 201801 2 002    |
| 3. | Nama Mahasiswa               | : | Nurul Fuadah             |
| 4. | Nomor Induk Mahasiswa        | : | 12110320839              |
| 5. | Kegiatan                     | : | Bimbingan skripsi        |

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	10 Februari 2025	Bimbingan Angket		
2	12 Februari 2025	ACC Angket		
3	26 Februari 2025	Bimbingan Bab 4-5		
4	27 Februari 2025	ACC Skripsi		
5	28 Februari 2025	ACC Abstrak		

Pekanbaru, 28 Februari 2025  
Pembimbing

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

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 17**

**Hak**

**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI OLAHRAGA PROVINSI RIAU**  
**SKO - RIAU**

**JL. Yos Sudarso No. 103 Telp/FAX (0761) 5953849**  
**E-mail :smanolahraga@yahoo.co.id** **Kode Pos 28265 Rumbal Pesisir Pekanbaru**  
**NSS : 301096011062. NIS: 300062 NPSN: 10497416**  
**AKREDITASI A**



Pekanbaru, 06 Maret 2025

Nomor : 400.14.5.4/SMAN-OR RIAU/2025/204  
Lampiran : -  
Perihal : Telah Melakukan Riset/Penelitian

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Tarbiyah  
dan Keguruan UIN Suska  
Riau  
di -

Pekanbaru

Dengan hormat,

Melalui surat ini, kami dari pihak SMAN Olahraga Provinsi Riau ( SKO-RIAU )  
Menerangkan bahwa saudara/i yang tersebut dibawah ini:

Nama	: Nurul Fuadah
NIM	: 121103208390
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul Penelitian	: Pengaruh Profesionalisme Tenaga Administrasi terhadap Pelayanan Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri Olahraga Riau.

Telah melakukan penelitian dalam rangka mengembangkan ilmu di SMA Negeri  
Olahraga Riau ( SKO-RIAU ) pada tanggal 12 Februari s.d 06 Maret 2025.

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya, agar dapat di gunakan  
seperlunya.

  
Kepala Sekolah,  
SMAN OLAH RAGA PROVINSI RIAU  
Pd., M.M  
NIP. 19700930 200701 1 004

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 18

© 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 PROFESIONALISME TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI OLAHRAGA RIAU

#### SKRIPSI

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



  
Disetujui untuk MUNAQOSYAH  
26 Feb 2025

**NURUL FUADAH**  
NIM. 12110320839

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

© **Dokumentasi**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BIOGRAFI PENULIS

Nurul Fuadah adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan bapak Batas Harahap dan Ibu Minaria Ritonga, yang merupakan anak terakhir dari 5 bersaudara. Penulis dilahirkan di Tapus, pada 23 September 2002. Penulis beralamat di Pasar Tapus, Kecamatan Padang Gelugur, Kabupaten Pasaman, Provinsi Sumatera Barat.

Penulis dapat dihubungi melalui e-mail [nurulfuadah2309@gmail.com](mailto:nurulfuadah2309@gmail.com). Awal mula penulis menempuh pendidikan formal bermula pada jenjang pendidikan Taman Kanak-kanak Aisyah Bustanul Athfal (2007-2009), Sekolah Dasar Negeri 17 Sentosa Pd. Gelugur (2009-2015), Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Pasaman (2015-2018), Madrasah Aliyah Negeri 1 Pasaman (2018-2021), kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi untuk menempuh pendidikan Strata Satu (S1) program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (2021-2025). Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk menyelesaikan Strata Satu (S1), penulis berhasil menyelesaikan program studi yang ditekuni pada tahun 2025, dengan judul skripsi “Pengaruh Profesional Tenaga Administrasi terhadap Kualitas Layanan Administrasi Guru”. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia dan menambah khasanah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi sesama.