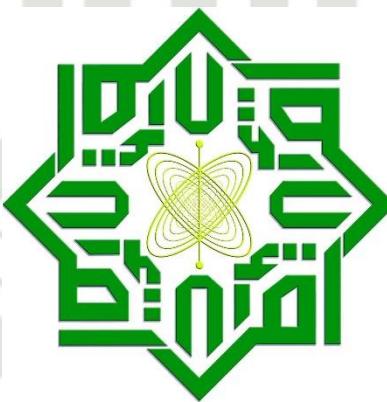


© Skripsi milik UIN Suska Riau

# STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU

## Skripsi

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



Disusun Oleh:

**SITI MAULENI HANIFATUL KHOIMAIROH**  
**NIM. 12110322544**

**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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PERSETUJUAN**

Skripsi ini berjudul **“Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri Pekanbaru”** yang disusun oleh Siti Mauleni Hanifattul Khomairoh NIM. 412110322544, dapat diterima dan disetujui untuk sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 April 2025

Menyetujui,

**Ketua Program Studi**  
**Manajemen Pendidikan Islam**

**Dr. Hj. Yuliharti, M.A.**  
NIP. 19700404 199603 2 001

Dosen Pembimbing

**Dr. Yundri Akhyar, M.A.**  
NIP. 19800812 200901 1 015

**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 Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Pekanbaru*, yang ditulis oleh Siti Mauleni Hanifattul Khomairoh NIM. 12110322544, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 22 Mei 2025. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan ( S.Pd ) pada program studi manajemen pendidikan islam.

Pekanbaru, 07 Dzulhijjah 1446 H

02 Juni 2025 M

Pengesahan

Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. Drs. H. Mudasir, M.Pd  
NIP. 19661108 199404 1 001

Penguji II

Dra. Hj. Eli Sabrifha, M.Ag  
NIP. 19661111 1996032001

Penguji III

Dr. Nunu Mahnun, S.Ag., M.Pd  
NIP. 19760408 200112 1 002

Penguji IV

Dra. Hj. Syarifah, MM  
NIP. 19670226 199703 2 001

Dekan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M.Ag

NIP. 19650521 199402 1 001

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

<b>Nama</b>	:	Siti Mauleni Hanifattul Khomairoh
<b>NIM</b>	:	12110322544
<b>Tempat/Tgl. Lahir</b>	:	Sragen, 25 Mei 2002
<b>Fakultas</b>	:	Tarbiyah dan Keguruan
<b>Prodi</b>	:	Manajemen Pendidikan Islam
<b>Judul Skripsi</b>	:	Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

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

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

Pekanbaru, 28 April 2025  
Yang membuat pernyataan





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillahirobbil 'alamin*, segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufik, serta hidayah dan karunia dari Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya. Sholawat beserta salam kepada *sayyidul anbiya' wal mursalin* yakni baginda Rasulullah Nabi Muhammad SAW dengan melafazhkan “*allahumma sholli 'ala sayyidina muhammad wa 'ala alihu sayyidina muhammad*”. Semoga kita semua mendapatkan syafa'at dan pertolongan dari baginda Nabi Muhammad SAW di *yaumul mahsyar* kelak.

Atas izin dan rahmat Allah SWT peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Pekanbaru.”** merupakan karya tulis ilmiah yang disusun sebagai bentuk pemenuhan tugas dan melengkapi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pada fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi bahasa, pembahasan, dan pemikiran. Peneliti sangat bersyukur jika skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

peneliti sendiri pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Sepenuhnya bahwa skripsi ini selesai berkat bantuan, petunjuk, dorongan dan bimbingan baik berupa moril maupun materil dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan kemurahan hati kepada peneliti. dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih, untuk Ayahanda Suwanto dan Ibunda Duwi Ariyani yang telah menjadi teladan sekaligus penasehat terbaik yang senantiasa ikhlas dan bijaksana memberikan dorongan, kasih sayang yang tak terhingga, do'a dan segalanya kepada peneliti. Untuk itu sebagai ungkapan rasa syukur dan berterima kasih peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Hairunnas, M. Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag., sebagai Wakil Rektor I, Prof Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., sebagai Wakil Rektor II, dan Prof. Edi Erawan, S.Pt., M.Sc., Ph.D., sebagai Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi peneliti dalam proses perkuliahan.
2. Dr. Kadar., M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M.A., sebagai Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir MZ, S.Pd., M.Pd., sebagai Wakil Dekan II., Prof Dr. Amirah Diniaty, M.Pd. Kons, sebagai Wakil Dekan III, beserta seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3. Dr. Yuliharti, M.Ag., sebagai Ketua Prodi dan Dr. Mudasir, M.Pd., sebagai Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Yundri Akhyar, M.A. selaku dosen pembimbing dan penasehat akademik yang telah memberikan begitu banyak Pelajaran, bimbingan dan motivasi serta nasehat yang sangat berharga yang peneliti dapat selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Segenap dosen dan staf Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. H. Sahid Suwarno, M.M sebagai Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Pekanbaru, Chandra Martadinata, S.Kom sebagai Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, dan seluruh keluarga besar SMA Negeri 4 Pekanbaru yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa Suwanto (Ayahanda), Duwi Ariyani (Ibunda), Fabian Leo Syahputra (Adik), Hazna Thara Bashira (Adik), yang telah menjadi motivasi peniliti dalam menempuh pendidikan di

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Serta terima kasih atas dukungannya, baik itu dukungan materi maupun dukungan non materi dan segala do'a yang telah diutarakan kepada Allah untuk kesuksesan dan keberkahan dalam kehidupan peneliti khususnya selama menjalani pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

9. Teruntuk seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya, terimakasih selalu memberi semangat dan support system bagi penulis, sehingga skripsi ini terselesaikan.
10. Teruntuk kakak yang tak sedarah Ikhsana Fuziah Hakim Terimakasih karena telah meluangkan waktunya serta selalu siap kapanpun saya membutuhkannya dalam pengerjaan skripsi saya dan yang telah membantu, mendukung serta memberikan motivasi kepada saya.
11. Teruntuk Nur Mijah dan Amelia Amanda Terimakasih karena sudah mau bersamai mulai dari kita di pondok hingga berada di titik ini, dan terimakasih atas dukungan dan support dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Keluarga ikatan persaudaraan selama berjuang di perkuliahan HIMA-MPI dan DEMA FTK yang selalu memberikan nasehat, canda tawa, pengalaman dan juga motivasi untuk saya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

13. Kepada Keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam kelas (C) Angkatan 2021 yang telah sama-sama berjuang dalam suka maupun duka untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu.
14. Kepada teman-teman KKN Desa Tanjung Medan dan teman-teman PPL SMA Negeri 4 Pekanbaru yang telah memberikan semangat serta dukungan yang luar biasa.
15. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, do'a, serta dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Terakhir untuk diri sendiri, apresiasi yang sebesar-besarnya karna telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih sudah berusaha keras dan berjuang sejauh ini serta mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan sehingga dapat selesai dengan sebaik dan semaksimal mungkin.



UIN SUSKA RIAU

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan dan selalu membimbing kita ke jalan yang di Ridhoi Allah menuju surga-Nya. Demikianlah, semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

*Wa'alaikummussalam Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pekanbaru, 28 April 2025

Peneliti,

**SITI MAULENI H.K**

**NIM. 12110322544**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PERSEMBAHAN**

**بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ**

**“Karna Sesungguhnya Sesudah kesulitan Itu Ada Kemudahan,**

***Sesungguhnya Setelah Kesulitan Itu Ada Kemudahan”***

**(Q. S Al- Insyirah : 5-6)**

*Alhamdulillahhi rabil alamin, Sujud syukur ku persembahkan kepada Tuhan yang Maha Tinggi, Maha Adil, Maha Penyayang, Tuhan yang menjadikan kesulitan menjadi kemudahan bagi hamha-Mu, Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung awal perjuanganku.*

Tak lupa shalawat dan salam teruntuk insan Mulia kekasih Allah Nabi Muhammad *Sholallahu Alaihi Wa Salam* yang selalu menjadi inspirasi yang terbaik di dunia. Rindu kami selalu akan budi pekerti dan wajah muliamu, alangkah bahagianya hidup ini bila engkau izinkan kami untuk bersua akan engkau ya Rasulullah. Karya kecil ini kupersembahkan teruntuk orang-orang yang selalu ada dalam setiap keluh kesahku, memberi semangat dalam setiap langkahku. Yang tak kenal lelah dalam mendo'akanku disetiap sujudnya.

**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.

**Terkhusus kepada:**

Kedua orang tua ku

*Ayahanda Suwanto*

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, skripsi ini kupersembahkan kepada sosok yang paling berjasa dalam hidupku “Bapak”. Bapak, terima kasih atas setiap tetes keringat yang kau curahkan demi masa depanku, atas setiap doa yang tak pernah putus dalam setiap sujudmu, dan atas setiap dukungan yang kau berikan tanpa mengenal lelah. Engkau adalah inspirasiku, tempatku belajar tentang keteguhan, keikhlasan, dan kasih sayang tanpa syarat. Aku hanya berharap bisa menjadi anak yang dapat membanggakanmu, meski aku tahu semua yang kau lakukan bukan untuk balasan, melainkan karena cinta yang begitu tulus. Terima kasih, Bapak, atas segala yang telah dan akan selalu kau berikan. Skripsi ini adalah bentuk kecil dari usahaku untuk mewujudkan harapanmu. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan dalam hidupmu.

*Ibunda Duwi Ariyani*

Dengan penuh cinta dan rasa syukur, skripsi ini kupersembahkan untuk wanita terhebat dalam hidupku, “Ibu”. Ibu, engkaulah Cahaya dalam setiap langkahku, doamu menjadi penjaga di setiap perjalananku, dan kasih sayangmu adalah kekuatan yang tak pernah pudar. Sejak kecil, engkau mengajarkanku arti ketulusan, kesabaran, dan keikhlasan. Tanpa lelah, engkau membimbing, mendoakan, dan selalu ada dalam setiap langkah yang kuambil. Terima kasih, Ibu, atas setiap pelukan yang menenangkan, setiap doa yang kau panjatkan tanpa henti,



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**

فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ

*Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar*

{Q.S. Ar-Rum:60}

*“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk terus maju”*

(SITI MAULENI)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Siti Mauleni H.K, (2025): Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Pekanbaru.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh kepala tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru, seperti penempatan tugas yang tidak sesuai dengan kompetensi, kurangnya kompetensi tenaga administrasi, keterbatasan sarana penunjang, serta lemahnya pelaksanaan manajemen oleh kepala tenaga administrasi. Hal ini berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada warga sekolah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala tenaga administrasi, kepala sekolah, dan staf administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kepala tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi meliputi peningkatan kompetensi tenaga administrasi melalui pelatihan dan pembinaan rutin, pemberian motivasi kerja, keterlibatan dalam perencanaan strategis sekolah, penyediaan sarana dan prasarana pendukung, serta evaluasi kinerja secara berkala. Pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru juga ditingkatkan dengan penggunaan teknologi informasi, pengarsiran yang sistematis, serta penyederhanaan prosedur administrasi. Faktor pendukung keberhasilan strategi ini antara lain kepemimpinan yang komunikatif dan kolaboratif, semangat kerja staf, serta dukungan kepala sekolah. Sedangkan faktor penghambatnya meliputi keterbatasan SDM yang kompeten, kurangnya fasilitas penunjang, serta masih lemahnya kedisiplinan waktu di lingkungan Tenaga Administrasi Sekolah. Dengan adanya strategi yang terencana dan implementasi yang tepat, kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru dapat ditingkatkan secara signifikan guna mendukung proses belajar mengajar yang optimal.

**Kata Kunci:** Strategi, Kepala Tenaga Administrasi, Pelayanan, Administrasi Sekolah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **ABSTRACT**

### **Siti Mauleni H.K (2025): The Strategies of the Head of School Administration Staff in Increasing Administrative Services at State Senior High School 4 Pekanbaru**

This research aimed at finding out the strategies implemented by the head of school administration staff in increasing the quality of administrative services at State Senior High School 4 Pekanbaru and identifying the supporting and obstructing factors. This research was instigated with the existence of administrative problems at State Senior High School 4 Pekanbaru, such as the placement that was not in accordance with competencies, the lack of administration staff competency, limited supporting facilities, and weak implementation of management by the head of administration staff. These had an impact on the low quality of administrative services provided to school residents. The research method used was qualitative descriptive approach. Observation, interview, and documentation were the techniques of collecting data. The informants in this research consisted of the head of administration staff, the headmaster, and administration staff. The research findings indicated that the strategies of the head of school administration staff in increasing administrative services were improving the competence of administration staff through routine training and coaching, providing work motivation, involving in school strategic planning, providing supporting facilities and infrastructure, and evaluating performance periodically. Administrative services at State Senior High School 4 Pekanbaru were also increased with the use of information technology, systematic archiving, and simplification of administrative procedures. The factors supporting the success of these strategies were communicative and collaborative leadership, staff enthusiasm, and support from the headmaster. The obstructing factors were limited competent human resources, lack of supporting facilities, and weak time discipline in the administrative environment. With a planned strategy and proper implementation, the quality of administrative services at State Senior High School 4 Pekanbaru could be significantly increased to support an optimal teaching and learning process.

**Keywords:** **Strategy, The Head of Administration Staff, Service, School Administration**

## ملخص

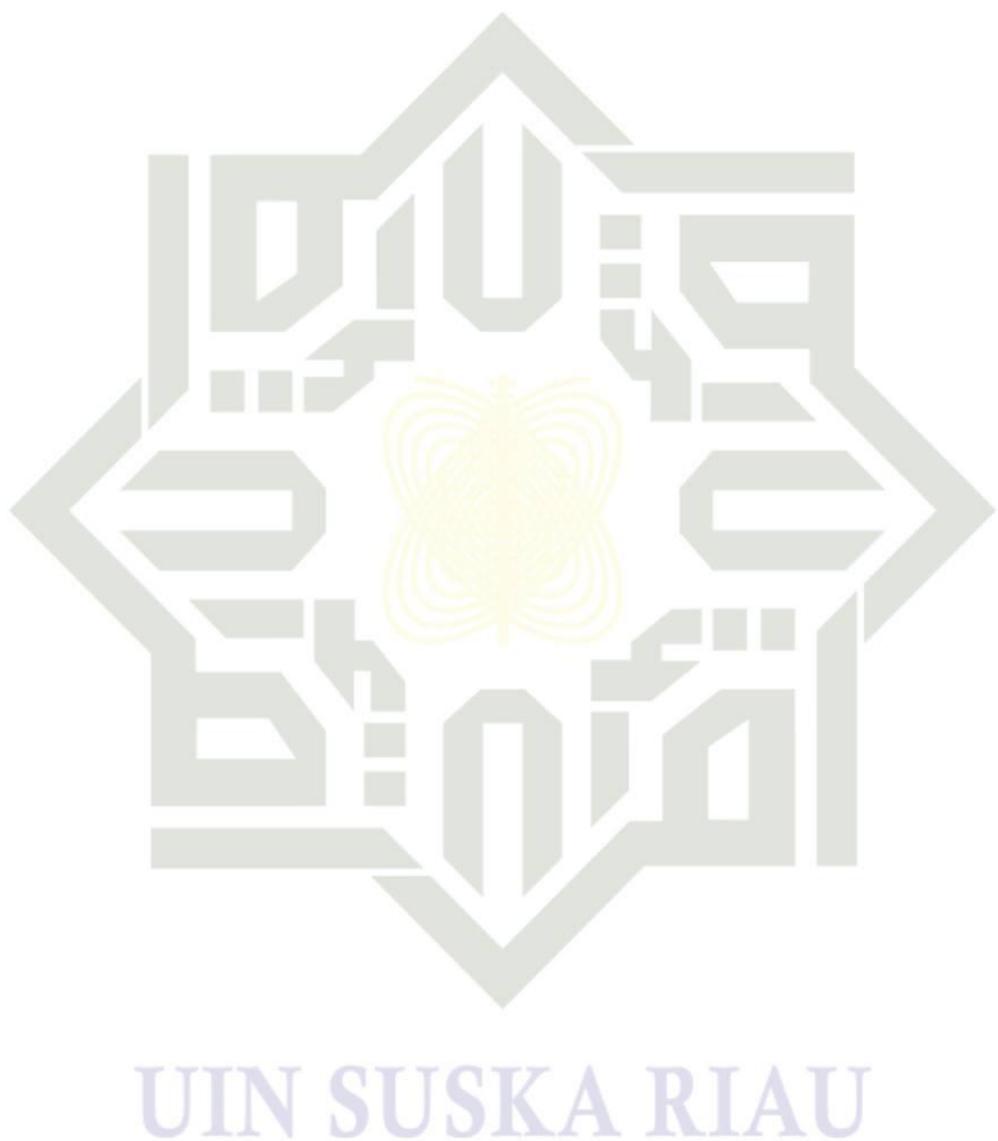
### سيتي موليني ه.ك، (٢٠٢٥): استراتيجية رئيس هيئة إدارة المدرسة في تحسين خدمات الإدارة بالمدرسة الثانوية الحكومية الرابعة بيكبارو

هذا البحث يهدف إلى معرفة استراتيجية رئيس هيئة إدارة المدرسة في تحسين خدمات الإدارة بالمدرسة الثانوية الحكومية الرابعة بيكبارو، بالإضافة إلى تحديد العوامل الداعمة والمعيقية لذلك. تستند خلفيّة البحث من وجود مشكلات إدارية في المدرسة، مثل عدم التوافق بين المهام الموكّلة وكفاءات الموظفين، وضعف كفاءة هيئة إدارة، قلة تغطية الوسائل المساندة، وضعف إدارة رئيس هيئة إدارة، مما أدى إلى تدني جودة الخدمات الإدارية المقدمة لأفراد المدرسة. استخدم البحث منهج البحث الوصفي الكيفي، مع تقنيات جمع البيانات عبر الملاحظة والمقابلة والتوثيق. وعينة البحث تتكون من رئيس هيئة إدارة ورئيس المدرسة وأعضاء هيئة إدارة. أظهرت نتائج البحث أن استراتيجية رئيس هيئة إدارة في تحسين الخدمات الإدارية شملت رفع كفاءة هيئة إدارة من خلال التدريبات والدورات المستمرة. وتحفيز الموظفين وزيادة دافعيتهم للعمل. وإشراك هيئة إدارة في التخطيط الاستراتيجي للمدرسة. وتوفير الوسائل والمرافق الداعمة. وإجراء تقييمات دورية للأداء. وتم تحسين الخدمات الإدارية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتنظيم الأرشفة بشكل منهجي، وتبسيط إجراءات العمل الإداري. أما العوامل الداعمة لنجاح الاستراتيجية، فتشمل القيادة التواصيلية والتعاونية، وحماس هيئة إدارة، ودعم رئيس المدرسة. وتمثلت العوامل المعيقية في قلة الكفاءات البشرية، وضعف توفر الوسائل الداعمة، وضعف الالتزام بالانضباط الزمني في قسم الإدارة. من خلال التخطيط الجيد والتنفيذ السليم لل استراتيجية، يمكن تحسين جودة الخدمات الإدارية في المدرسة بشكل ملحوظ، مما يسهم في دعم العملية التعليمية بشكل أفضل.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN</b>	i
<b>PENGESAHAN</b>	ii
<b>PERNYATAAN</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR</b>	iv
<b>PERSEMBAHAN</b>	x
<b>MOTTO</b>	xiii
<b>ABSTRAK</b>	xiv
<b>DAFTAR ISI</b>	xviixviii
<b>DAFTAR TABEL</b>	xx
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	6
C. Penegasan Istilah .....	7
D. Permasalahan .....	8
E. Tujuan dan Manfaat .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	12
A. Kajian Teori .....	12
B. Penelitian Relevan .....	43
C. Proposisi .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	50
A. Jenis Penelitian .....	50
B. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	51
C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian .....	51
D. Informan Penelitian .....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	52
F. Teknik Analisis Data .....	54
G. Triangulasi Data .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	57
A. Profil Sekolah .....	57
B. Penyajian Data .....	78



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.

C.

Pembahasan.....	88
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
A.Kesimpulan .....	98
B.Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA .....	102



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1: Nama Kepala Sekolah Yang Pernah Menjabat .....	59
Tabel 4. 2: Daftar Identitas SMA Negeri 4 Pekanbaru .....	61
Tabel 4. 3: Daftar Profil Kepala Sekolah SMA Negeri 4 Pekanbaru .....	62
Tabel 4. 4: Struktur Organisasi Di SMA Negeri 4 Pekanbaru .....	64
Tabel 4. 5: Daftar Tenaga Pengajar SMA Negeri 4 Pekanbaru .....	69
Tabel 4. 6: Daftar Tenaga Administrasi SMA Negeri 4 Pekanbaru .....	73
Tabel 4. 7: Daftar Laboran SMA Negeri 4 Pekanbaru.....	75
Tabel 4. 8: Daftar Siswa SMA Negeri 4 Pekanbaru .....	76
Tabel 4. 9: Data Sarana Dan Prasarana SMA Negeri 4 Pekanbaru .....	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.



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 Pedoman Wawancara  
Lampiran 2 Transkip Wawancara  
Lampiran 3 Catatan Observasi  
Lampiran 4 Hasil Observasi  
Lampiran 5 Lembar Disposisi  
Lampiran 6 Lembar Permohonan Penunjukan Pembimbing Skripsi  
Lampiran 7 Lembar SK Pembimbing  
Lampiran 8 Cover ACC Sinopsis  
Lampiran 9 Cover ACC Proposal  
Lampiran 10 Cover ACC Perbaikan Ujian Proposal  
Lampiran 11 Lembar Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal  
Lampiran 12 Surat Mohon Izin Melakukan Riset  
Lampiran 13 Surat Mohon Izin Melakukan PraRiset  
Lampiran 14 Surat Rekomendasi  
Lampiran 15 Surat Izin Riset Dari Dinas  
Lampiran 16 Surat Balasan PraRiset  
Lampiran 17 Surat Balasan Riset  
Lampiran 18 Cover ACC Skripsi  
Lampiran 19 Blanko Bimbingan Skripsi  
Lampiran 20 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.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### **Latar Belakang**

Sebagai organisasi kerja, sekolah menyatukan individu yang perlu berkolaborasi untuk mencapai tujuan tertentu. Salah satu unsur penting dalam mendukung keberhasilan pendidikan adalah pelayanan administrasi yang efektif dan efisien, yang dikoordinasikan oleh kepala tenaga administrasi sekolah bersama staf administrasi. Administrasi yang baik bukan hanya mengatur dokumen, tetapi menjadi sistem pendukung utama dalam menciptakan suasana belajar yang kondusif, tertib, dan produktif.<sup>1</sup>

Suasana yang kondusif bagi siswa untuk belajar itu didukung oleh adanya Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dan Staff Administrasi yang bertanggung jawab pada pengelolaan data siswa yang terorganisir, pelayanan administrasi yang cepat dan responsif, serta koordinasi yang baik antar departemen sekolah. Dengan memastikan kelancaran proses administratif, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah berkontribusi pada terciptanya lingkungan belajar yang terstruktur dan mendukung. Penerapan teknologi informasi dalam sistem administrasi, pengelolaan arsip yang rapi, serta pemeliharaan fasilitas sekolah yang baik oleh tim Tenaga Administrasi Sekolah turut menciptakan akses

---

<sup>1</sup> Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontenporer*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), h.

© **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.

yang memungkinkan siswa dan staf pengajar fokus pada kegiatan belajar-mengajar.<sup>2</sup>

Struktur administrasi sekolah, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah memiliki peran sangat penting dalam memastikan kelancaran dan efisiensi pelayanan administrasi. Namun, tantangan dalam proses administrasi sering kali muncul, seperti yang terjadi di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Pekanbaru. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan strategi yang tepat dan komprehensif.

Strategi dalam konteks ini merujuk pada rencana jangka panjang yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan. Rencana tindakan yang merinci bagaimana mencapai tujuan yang telah ditentukan juga dapat disebut sebagai strategi.<sup>3</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah telah mengatur struktur dan tugas tenaga administrasi sekolah. Berdasarkan peraturan ini, tenaga administrasi sekolah terdiri dari kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus. Masing-masing memiliki peran dan tanggung jawab yang spesifik dalam menjalankan roda administrasi sekolah.

Mengingat pentingnya peran administrasi dalam menunjang keberhasilan sekolah, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang diterapkan oleh Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Pekanbaru. Strategi-strategi

---

<sup>2</sup> Effendi, I., "Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi," *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 7, No. 1, 2021, h. 45-58.

<sup>3</sup> Ahmad, *Manajemen Strategis*, (Makassar: Nass Media Pustaka, 2020), h. 1.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

yang diidentifikasi meliputi perbaikan proses, peningkatan koordinasi, pelatihan staf, dan integrasi teknologi dalam proses administrasi.

Tenaga administrasi sekolah, tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan disekolah. Mereka adalah non teaching staff yang bertugas di sekolah atau sering disebut Tenaga Administrasi Sekolah. Tenaga Administrasi Sekolah sebagai sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah. Tujuan administrasi sekolah adalah untuk memasukkan manajemen operasional dan administrasi untuk pengajaran di sekolah. Administrasi adalah salah satu elemen yang diperlukan untuk meningkatkan standar pendidikan secara umum, sehingga hal ini harus dilakukan.<sup>4</sup>

Administrasi pendidikan melibatkan upaya kolaboratif di sektor pendidikan, memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia - personal, material, dan spiritual - untuk mencapai tujuan pendidikan. Untuk memastikan kinerja yang efektif, kepala administrasi sekolah harus mengadopsi pendekatan strategis sebagai pemimpin bagi staf administrasi. Salah satu tanggung jawab utama tenaga administrasi sekolah adalah menyediakan layanan administrasi di sekolah.<sup>5</sup>

Layanan pelanggan, secara umum, mencakup setiap kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kepuasan pelanggan, dengan demikian memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah usaha

<sup>4</sup> Razi, M. F., Annisa, N., & Khadijah, I, *Pengelolaan Manajemen Administrasi Sekolah sebagai Upaya Peningkatan Kualitas dan Kemajuan Pendidikan*, (2022), h. 102–118.

<sup>5</sup> Abdul Pandi, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Mts. Hidayatul Muhsinin" *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol 4, h. 163-164

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Pada dasarnya, pelayanan terdiri dari serangkaian aktivitas yang membentuk suatu proses. Untuk memenuhi harapan pelanggan, kualitas layanan adalah upaya yang berfokus pada tuntutan, persyaratan, dan ketepatan waktu. menyediakan layanan berkualitas tinggi melibatkan individu atau kelompok yang berusaha keras untuk memastikan bahwa pelanggan atau staf puas. Ya, jika harapan pelanggan terpenuhi, kepuasan ini dapat terbentuk.<sup>6</sup>

Berdasarkan definisi layanan yang diberikan, dapat diartikulasikan bahwa layanan administrasi mencakup tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pada dasarnya, layanan adalah aktivitas tidak berwujud yang diberikan oleh individu atau organisasi kepada konsumen, yang tidak dapat dimiliki.

Oleh karena itu, menawarkan layanan pelanggan yang luar biasa kepada masyarakat sekolah merupakan faktor penting dalam mengelola lembaga pendidikan. Hal ini konsisten dengan gagasan bahwa salah satu tanda yang dimiliki suatu organisasi atau lembaga adalah kemudahan layanan, atau kapasitas untuk melayani, yang merupakan atribut kelembagaan yang terkait dengan ketepatan dan kesopanan, kemahiran, kemudahan penggunaan, dan penanganan keluhan yang memuaskan.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Kasmir. *Customer Service Excellent*. (Depok: Raja Grafindo Persada, 2017), h. 255

<sup>7</sup> Heri, Sulistianto. Pengelolaan Excellent Service di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. (2017). Vol. 12. No.2, h. 207.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 yang efektif dan efisien merupakan faktor krusial dalam meningkatkan mutu pendidikan. Dengan menjadikan teori-teori terkait sebagai dasar penelitian, peneliti dapat memperoleh pemahaman mendalam mengenai prinsip-prinsip utama manajemen administrasi, peran kepemimpinan dalam merancang strategi, serta proses perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Melalui pemahaman yang lebih komprehensif terhadap teori-teori tersebut, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dapat merumuskan strategi yang tepat dan sesuai guna mengoptimalkan pelayanan administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Pekanbaru.

Berdasarkan pengamatan pertama di SMA Negeri 4 Pekanbaru pada 23 September 2024, penulis menemukan berbagai gejala yang terjadi di SMA Negeri 4 Pekanbaru. Hal ini ditunjukkan oleh:

1. Pada bidang tata kelola administrasi, belum sesuainya penempatan tugas dengan skill yang dimiliki oleh individu.
2. Adanya tenaga administrasi yang belum kompeten pada bagian pelayanan administrasi.
3. Masih kurangnya sarana penunjang pelayanan administrasi.
4. Masih belum memadai bidang manajemen administrasi.
5. Masih belum memadai pelaksanaan peran kepala tenaga administrasi.

Namun, berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kepala tenaga administrasi di sekolah ini telah menerapkan berbagai strategi yang cukup baik dan terarah. Strategi tersebut antara lain: pemanfaatan teknologi dalam administrasi untuk mempercepat dan meningkatkan akurasi kerja, pelatihan serta

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

pengembangan staf administrasi guna meningkatkan kompetensi mereka, evaluasi rutin terhadap kinerja administrasi untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan, serta peningkatan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal agar pelayanan administrasi lebih efektif dan efisien. Strategi ini tergolong baik karena mampu meningkatkan efisiensi, responsivitas, serta kualitas pelayanan administrasi secara signifikan. Hal ini terlihat dari meningkatnya kinerja staf, sistem pengarsipan yang lebih teratur, dan prosedur administrasi yang lebih mudah diakses oleh guru maupun siswa.

Dengan demikian, strategi yang diterapkan oleh kepala tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 4 Pekanbaru patut diapresiasi karena telah memberikan dampak positif yang nyata terhadap mutu layanan administrasi. Namun, tetap diperlukan evaluasi dan penguatan dalam aspek sumber daya manusia dan disiplin kerja agar strategi ini bisa berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana **“Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 4 pekanbaru”**.

### **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan penulis memilih judul diatas adalah:

1. Isu-isu yang tercakup dalam judul di atas relevan dengan subjek studi penulis, yaitu administrasi pendidikan.
2. Penulis kompeten untuk melakukan studi tentang isu-isu yang tercakup dalam judul di atas.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Permasalahan yang akan diteliti ada di SMA Negeri 4 Pekanbaru, dan lokasi penelitian dengan jarak yang terjangkau untuk peneliti.

**C. Penegasan Istilah**

Untuk mencegah kesalahpahaman mengenai judul penelitian.

Beberapa istilah yang terkait dengan judul penelitian ini meliputi:

**1. Strategi**

Strategi adalah metode yang menguraikan bagaimana perusahaan dapat mencapai tujuannya.<sup>8</sup> Intinya, strategi adalah perencanaan dan administrasi suatu tujuan. Namun, ini bukan peta jalan yang hanya menggambarkan strategi operasional.<sup>9</sup> Ini menunjukkan bahwa rencana tersebut meninggalkan informasi penting yang hilang tentang tindakan taktis yang perlu dilakukan setiap hari. Strategi adalah arahan luas yang menawarkan kerangka kerja untuk mencapai tujuan itu tidak menentukan metode operasional dengan sangat rinci. Pengambil keputusan dapat memilih strategi yang memberi mereka kebebasan dan fleksibilitas untuk memilih taktik dan teknik yang paling sesuai dengan keadaan dan lingkungan di lapangan. Dengan demikian, alih-alih secara ketat mendikte teknik operasional yang harus digunakan, strategi bertindak sebagai panduan untuk membantu organisasi atau individu mencapai tujuan.

<sup>8</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), hal 147-148

<sup>9</sup> Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2017), h. 32.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## 2. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi sekolah merujuk pada berbagai tindakan atau proses yang dilakukan oleh staf administrasi untuk mendukung kegiatan operasional dan manajemen di sebuah sekolah. Tujuan dari pelayanan administrasi adalah untuk memastikan kelancaran dan efisiensi operasional sekolah serta memberikan dukungan yang diperlukan kepada staf dan anggota sekolah.<sup>10</sup>

## 3. Kepala Tenaga Administrasi

Kepala Tenaga Administrasi Sekolah adalah posisi kepemimpinan di sebuah sekolah yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi dan operasional sekolah. sebagai Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, tugas utamanya dalam mengawasi dan mengkoordinasikan berbagai aspek administrasi, pengaturan jadwal, pengelolaan keuangan, dan koordinasi dengan pihak terkait.<sup>11</sup>

## D. Permasalahan

### 1. Identifikasi Masalah

Diprediksi berdasarkan latar belakang peneliti mengenai "Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru"

<sup>10</sup> Agustiansyah, Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah melalui Pendekatan Kelompok Kerja Guru, *Jurnal Pembelajaran Prospektif* Volume 8 Nomor 1, (Februari 2023), h. 4.

<sup>11</sup> Yusri M.Daud, Strategi Kepala Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan di MAN 1 Aceh Besar, *Jurnal Pendidikan dsn Pembelajaran* Volume.16 Nomor 2, ( Juli 2024), h. 395.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) di SMA Negeri 4 Pekanbaru yang memiliki kapasitas dan pengetahuan dalam manajemen sekolah.
  - b. Staf administrasi memerlukan pelatihan tambahan untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi
  - c. Kepala tenaga administrasi sekolah dituntut melengkapi sarana untuk pelayanan administrasi sekolah.
  - d. Kurangnya kedisiplinan terutama disiplin waktu.
2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan, ditemukan beberapa permasalahan dalam penelitian ini, dan untuk memudahkan penelitian lebih terarah dan mencapai target, penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam kegiatan penelitian ini yaitu "Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru"

3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **E. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan Penelitian**

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

- a. Untuk mengetahui strategi kepala tenaga administrasi skolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru

### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat yang ditinjau dari segi berikut ini:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada SMA Negeri 4 Pekanbaru tentang strategi peningkatan pelayanan administrasi sekolah. Ini juga membantu untuk kemajuan ilmu administrasi pendidikan, terutama yang berkaitan dengan administrasi sekolah dan strategi untuk meningkatkan layanan administrasi.

- b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi sekolah

Temuan penelitian ini dapat digunakan dalam pengajaran, khususnya di layanan administrasi SMA Negeri 4 Pekanbaru.



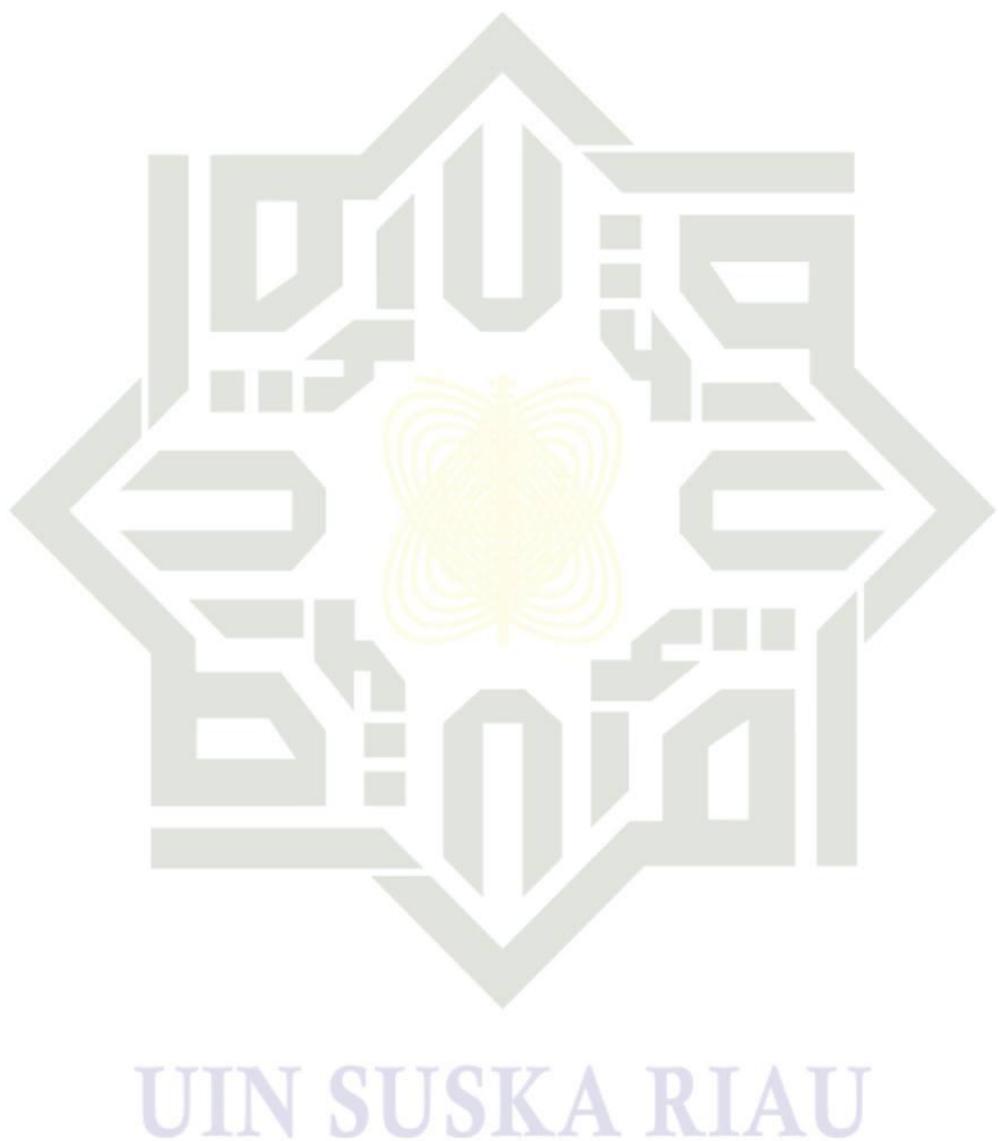
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 2) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat Diprediksi akan memperluas perspektif akademisi manajemen administrasi, khususnya yang meneliti layanan administrasi sekolah



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

Teori adalah seperangkat definisi, hipotesis, dan konstruksi yang terorganisir yang bersama-sama membangun korelasi antara variabel untuk mendekati fenomena secara metodis. Sebuah teori menjadi signifikan ketika dapat menjelaskan, menjelaskan, dan meramalkan gejala saat ini. Hal ini membuat teori ini berharga dalam menjelaskan dan memprediksi peristiwa.

#### **1. Strategi**

##### **a. Pengertian Strategi**

Istilah "strategi" yang berkaitan dengan manajemen organisasi mengacu pada pedoman, prosedur, dan cara penting yang dipikirkan dengan cermat untuk melakukan tugas-tugas manajerial yang berpusat pada tujuan strategis perusahaan, seperti yang dapat dipahami ketika melihat kata dari sudut pandang etimologisnya (yaitu, asal kata).<sup>12</sup> Mengembangkan tujuan dan sasaran jangka panjang organisasi, mempraktikkan tujuan tersebut, dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut membentuk

---

<sup>12</sup> Nawawi H, *Manajemen Strategik Organisasi NonProfit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2000), h. 365

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

strategi.<sup>13</sup> Merencanakan dan mengelola tujuan pada dasarnya adalah konsep strategi. Tapi ini bukan hanya cetak biru dengan taktik operasional yang ditunjukkan.<sup>14</sup>

Untuk mencapai tujuan berikut, kepala administrasi dan anggota staf lainnya telah menyusun strategi untuk meningkatkan layanan akademik yang memerlukan pengorganisasian, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi:

- 1) Perencanaan (*Planning*) Perencanaan adalah landasan dari tindakan manajerial. Teknik perencanaan *Castetter* adalah cara untuk mengartikulasikan tujuan sosial. Perencanaan terkait dengan konsep masa depan. Ini menyerukan analisis kritis terhadap masalah yang ada, daya cipta dan pengambilan keputusan, dan kepemimpinan yang kuat. Setiap orang dapat memahami, mengoordinasikan, dan mengembangkan strategi organisasi mereka, dan mereka semua bertanggung jawab atas rencana dan prosedur yang terlibat. Dengan kata lain, perencanaan adalah mencari tahu sumber daya dan program apa yang dapat diperoleh organisasi untuk membantunya mencapai tujuannya sebanyak mungkin.

<sup>13</sup> Kuncoro M, *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 200

<sup>14</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, Cet. 28 (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2017.), h. 32.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- 2) Pengorganisasian (*organizing*), Semua tugas administratif, termasuk menetapkan tugas dan menetapkan wewenang, tanggung jawab, dan strukturnya, termasuk dalam pengorganisasian. Agar sebuah organisasi berfungsi dengan baik, pekerjaan harus didefinisikan, hubungan antara komponen organisasi harus dibentuk, dan persyaratan masyarakat harus dipertimbangkan. Pengorganisasian adalah koordinasi, pembagian kerja, atau arahan untuk menyelesaikan tugas sebagaimana ditugaskan.<sup>15</sup>
- 3) Pelaksanaan (*implementation*), Tindakan mengalokasikan sumber daya manusia untuk kegiatan yang secara efisien mencapai tujuan dan menghasilkan hasil. Pemimpin memiliki kemampuan untuk mengatur guru, pengetahuan, dan bantuan untuk organisasi yang mengelola pendidikan. Administrator di beberapa departemen mengawasi pekerjaan anggota staf administrasi dengan memberikan arahan. Anggota staf administrasi diizinkan untuk saling mendukung dengan cara ini dan mengambil bagian dalam pemeriksaan organisasi yang terjadi baik secara vertikal maupun horizontal antara atasan dan bawahan. Motivasi untuk bekerja adalah ketika disepakati dan kemudian dilaksanakan dengan rasa tanggung jawab, memungkinkan

<sup>15</sup> Bambang Firmansyah, Mashuri Mashuri, Systematic Literature Review Fungsi dan Tujuan Administrasi Pendidikan di Indonesia, *Eduprof: Islamic Education Journal* 4, no. 2 (September 28, 2022), h. 68–79.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

tugas yang diberikan untuk diselesaikan dengan niat yang tulus.<sup>16</sup>

- 4) Pengawasan (*controlling*), Setiap tindakan yang terjadi di dalam perusahaan dicatat sebagai bagian dari proses pemantauan untuk memastikan semuanya beroperasi dengan baik. Perencanaan, strategi, dan pelaksanaan manajemen mutu organisasi semuanya dapat ditingkatkan dengan pemantauan yang efektif. Menetapkan kriteria kinerja yang responsif adalah cara sistematis untuk mengawasi lembaga pendidikan. Dalam konteks ini, "supervisor" mengacu pada orang yang bertanggung jawab untuk Memeriksa, mengonfirmasi, dan menilai sumber daya dan kegiatan pendidikan terkait. Pembimbing akademik diwajibkan untuk memberikan pelatihan kepada pendidik akademik lainnya, termasuk kepala sekolah, guru, pustakawan, sumber belajar, dan media pembelajaran.
- 5) Pengarahan (*directing*), Manajemen dapat memberikan bimbingan atau instruksi untuk memenuhi tujuan pendidikan.
- 6) Evaluasi (*evaluation*), Evaluasi membutuhkan pengukuran dan penilaian. Pendidik dan manajer pendidikan mengevaluasi kegiatan instruksional di sepanjang jalan.

<sup>16</sup> Haetam, *Manajemen Pendidikan pada Era Perkembangan Teknologi*, ( jawa barat: 2023), h. 35.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Metode lain untuk mengukur keberhasilan kegiatan administrasi adalah melalui penilaian. Temuan evaluasi dapat digunakan untuk menilai apakah langkah-langkah berikut harus dilakukan atau tidak mengingat keberhasilan yang dimaksudkan sebelumnya dan teknik tambahan apa yang perlu digunakan dalam proses tersebut.<sup>17</sup> Periksa metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data untuk membuat penilaian.<sup>18</sup> Selama proses penilaian, data dikumpulkan untuk menentukan sejauh mana dan kondisi di mana tujuan pendidikan telah terpenuhi.<sup>19</sup> Teknik yang dapat diterapkan selama fase penilaian untuk menjamin bahwa semuanya berjalan sesuai rencana ketika evaluasi selesai. Pembicaraan, tugas, observasi, penilaian produk kerja, pencatatan sikap dan perilaku, dan evaluasi portofolio yang menggabungkan riwayat berbagai kegiatan semuanya dapat digunakan untuk evaluasi.<sup>20</sup> Ini analog dengan melakukan latihan penilaian dengan menyusun rencana tindakan, memilih pelaksana,

**UIN SUSKA RIAU**

<sup>17</sup> Ibadullah Malawi, Endang Sri Maruti, *Evaluasi Pendidikan* (Cv. Ae Media Grafika, n.d: 2016), h. 1.

<sup>18</sup> Yahya Haruin, *Evaluasi dan Penilaian dalam Pembelajaran*, (Budi Utama: 2020), h. 26

<sup>19</sup> Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Edisi 3, (Bumi Aksara, Jakarta: 2023), h. 3

<sup>20</sup> Roberta Uron Hurit, *Administrasi Pendidikan*, (Cv. Azka Pustaka, 2021), h. 13.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

dan mendiskusikan subjek yang perlu dievaluasi sambil terus mengawasinya.<sup>21</sup>

Setelah teknik dan metodologi evaluasi selesai, sangat penting untuk menentukan tujuan evaluasi mana yang memerlukan pembuatan dan peningkatan sehubungan dengan temuan evaluasi. Program kerja memperoleh tujuan baru ketika tujuan evaluasi dimasukkan, dan tujuan ini pasti membuat program kerja menjadi lebih baik.

Strategi adalah cara yang membantu komunikasi dan reaksi terencana organisasi terhadap perubahan lingkungan. Komunitas dan organisasi dapat menentukan dan mengatasi masalah terpenting mereka melalui perencanaan strategis. Melalui perencanaan strategis, komunitas dan organisasi dapat memanfaatkan peluang dan kekuatan mereka sambil mengurangi potensi risiko dan kelemahan. Akibatnya, perencanaan strategis meningkatkan kemampuan organisasi atau komunitas untuk mencapai tujuannya.<sup>22</sup>

Lembaga pendidikan sering bekerja untuk mencapai tujuan tertentu. Rencana yang mencakup semua dan komprehensif diperlukan untuk mencapai hal ini. Strategi ini membangun hubungan antara kekuatan internal organisasi dan

<sup>21</sup> Ahmad Qurtubi, *Administrasi pendidikan, Tinjauan Teori & Implementasi*, (Jakad Media Publishing, n.d, 2019), h. 396

<sup>22</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2011), h. 255

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

peluang dan bahaya eksternal. Tujuan dari strategi adalah untuk menjamin bahwa tujuan organisasi dapat dicapai dengan cara pelaksanaan yang efisien. Strategi pada dasarnya adalah rencana yang memerlukan penilaian manajemen dan pemilihan solusi yang dapat diterapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Strategi berfungsi sebagai cetak biru untuk mengadopsi kegiatan terukur untuk memenuhi tujuan lembaga pendidikan.<sup>23</sup> Dalam pengertian ini, ahli strategi menentukan tindakan yang digunakan untuk mencapai tujuan. Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi adalah tanggung jawab bersama dari para ahli strateginya. CEO (*chief executive organization*), Ketua Direksi, Presiden, Direktur, Pemilik, Direktur Eksekutif, Komisaris, Dekan, dan peran lainnya termasuk di antara mereka yang dipegang oleh pembuat strategi.<sup>24</sup>

Penetapan strategi manajemen meliputi pengembangan visi, misi dan tujuan peningkatan mutu Pendidikan di sekolah Bersama-sama dengan masyarakat untuk merencanakan dan menyusun program jangka Panjang atau jangka pendek (tahunan termasuk anggarannya). Banyak program kegiatan yang disertakan dalam program ini, dan

<sup>23</sup> Hurriyati B A, *Manajemen Corporate dan strategi pemasaran jasa pendidikan "fokus pada mutu dan layanan prima"* Cet. Ke-2, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 111

<sup>24</sup> Nata A, *Manajemen Pendidikan, Edisi ke-4.* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2003), h. 392

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

semuanya akan dilaksanakan sesuai dengan aturan nasional. Melakukan evaluasi diri (*self assessment*) untuk menganalisa kekuatan dan kelemahan mengenai sumber daya sekolah, personil sekolah, kinerja dalam mengambangkan dan mencapai target kurikulum dan hasil-hasil yang dicapai berkaitan dengan aspek-aspek intelektual dan keterampilan, maupun aspek lainnya. Dalam meningkatkan mutu Pendidikan sekolah harus mengidentifikasi kebutuhan sekolah dan merumuskan visi, misi, dan tujuan dalam rangka menyajikan Pendidikan yang berkualitas atau bermutu baginya sesuai dengan konsep pembangunan Pendidikan nasional yang akan dicapai.<sup>25</sup>

Dari paparan diatas dapat dipahami bahwasanya strategi merupakan taktik jangka panjang yang ada dalam organisasi baik lembaga formal maupun non formal yang berguna untuk mencapai tujuan organisasi.

b. Indikator strategi kepala tenaga administrasi sekolah

1) Peningkatan kemampuan tenaga administrasi

Peningkatan kemampuan tenaga administrasi mencakup pelatihan dan pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka secara efektif. Menurut penelitian, strategi ini melibatkan:

<sup>25</sup> Muhammad Syaifudin dkk, Manajemen Strategi Kerja Sama dalam Pendidikan, *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, Vol. 4, No. 1,( Desember 2022), h. 487.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Pelatihan Berkala: Mengadakan workshop dan seminar untuk meningkatkan kompetensi teknis dan manajerial tenaga administrasi.
- b) Mentoring: Memberikan bimbingan dari kepala administrasi kepada staf baru untuk mempercepat proses adaptasi mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan tenaga administrasi berdampak positif terhadap efisiensi dan efektivitas layanan di sekolah.

2) Motivasi kerja

Motivasi kerja adalah faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas tenaga administrasi. Kepala sekolah dapat menerapkan strategi berikut:

- a) Penghargaan dan Pengakuan: Memberikan penghargaan kepada staf yang berprestasi untuk meningkatkan semangat kerja.
- b) Lingkungan Kerja Positif: Menciptakan suasana kerja yang mendukung kolaborasi dan komunikasi terbuka.

Penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang tinggi di antara tenaga administrasi berkontribusi pada peningkatan kinerja keseluruhan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Pembinaan dan pengembangan tenaga administrasi mencakup upaya untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan profesional mereka. Ini dapat dilakukan melalui:

- a) Program Pembinaan: Mengadakan sesi pembinaan rutin untuk membahas tantangan yang dihadapi dan cara mengatasinya.
- b) Pengembangan Karir: Menyediakan jalur karir yang jelas untuk tenaga administrasi agar mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk berkembang.

Penelitian menunjukkan bahwa pembinaan yang baik dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan kerja staf.

**4) Fasilitasi sumber daya**

Fasilitasi sumber daya melibatkan penyediaan alat, teknologi, dan fasilitas yang diperlukan untuk mendukung pekerjaan tenaga administrasi. Ini termasuk:

- a) Teknologi Informasi: Memastikan akses ke perangkat lunak manajemen sekolah yang efisien.
- b) Fasilitas Fisik: Menyediakan ruang kerja yang nyaman dan peralatan yang memadai.

Penelitian menunjukkan bahwa sumber daya yang memadai berkontribusi pada peningkatan kinerja administrative

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Evaluasi kinerja adalah proses penting untuk menilai efektivitas tenaga administrasi. Strategi ini mencakup:

- a) Penilaian Berkala: Melakukan evaluasi kinerja secara teratur untuk memberikan umpan balik konstruktif.
- b) Indikator Kinerja: Mengembangkan indikator kinerja yang jelas untuk mengukur pencapaian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kinerja membantu dalam identifikasi area perbaikan dan pengembangan.

**6) Keterlibatan dalam perencanaan**

Keterlibatan tenaga administrasi dalam perencanaan sekolah sangat penting untuk menciptakan rasa memiliki terhadap tujuan sekolah. Ini dapat dilakukan melalui:

- a) Partisipatif dalam Rapat: Mengundang tenaga administrasi untuk berpartisipasi dalam rapat perencanaan strategis.
- b) Pemberian Tanggung Jawab: Memberikan tanggung jawab kepada staf dalam merancang program-program administratif.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan ini meningkatkan komitmen dan kepuasan kerja di kalangan staf.<sup>26</sup>

c. Tingkat – Tingkat Strategi

Tingkat strategi terbagi kepada empat pembagian:

1) *Enterprise Strategy*

Menurut konsep masyarakat adalah kelompok yang sulit dikontrol dan dikendalikan. Oleh karena itu, perlu ada strategi khusus untuk merespons dan mengendalikan masyarakat secara efektif. Jadi, dalam strategi enterprise terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luar. Interaksi ini dilakukan dalam rangka mengambil keuntungan yang sebesar-besarnya bagi organisasi. Dalam praktiknya, strategi ini menekankan pada upaya meyakinkan masyarakat bahwa organisasi bersungguhsungguh memperhatikan dan memberi pelayanan yang baik terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

2) *Corporate Strategy*

Strategi ini dikenal pula dengan istilah *grand strategy*. Strategi ini dimaksudkan untuk mengefektifkan langkah pencapaian misi utama organisasi. Langkah awal adalah

<sup>26</sup> Dita Vindi Viranica, Aditya Chandra Setiawan, *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Era New Normal Education Di Tingkat Jenjang Dasar*, (Surabaya, Journal of Education and Learning Volume 2 Nomor 1 Tahun 2023). h. 4-8

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

mencari jawaban yang benar tentang misi utama dan rencana besar organisasi. Pimpinan dan pengambil keputusan lembaga harus mampu memberikan jawaban yang benar, karena kalau jawaban itu salah akan berpengaruh besar terhadap strategi lainnya dalam organisasi. Para pengambil keputusan bekerja keras untuk memikirkan bagaimana misi itu dijalankan. Ini merupakan keputusan-keputusan strategis dan perencanaan strategis yang harus ditelaah secara cermat dan mendalam.

3) *Business Strategy*

Strategi dalam level ini diarahkan pada usaha merebut pangsa pasar. Bagaimana pemimpin menciptakan strategi pencitraan sehingga akan menarik perhatian dan simpati pangsa pasar. Semua itu dilakukan untuk memperoleh keunggulan dan penguasaan pasar.

4) *Functional Strategy*

Merupakan strategi pendukung untuk memperkuat terlaksananya strategi lain. Ada tiga jenis strategi functional yaitu:

- a) Strategi *functional* ekonomi, merupakan strategi untuk menghidupkan fungsi-fungsi organisasi sehingga tumbuh menjadi satu-kesatuan ekonomi yang sehat dan berdaya asing.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Strategi *functional* manajemen, dimaksudkan untuk mengembangkan fungsi-fungsi *planning, organizing, implementing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, decision, making, representing dan integrating*.
- c) Strategi isu strategis, dimaksudkan untuk melakukan control lingkungan, baik situasi lingkungan yang sudah diketahui maupun situasi yang belum diketahui atau yang selalu berubah.<sup>27</sup>

## 2. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah

### a. Pengertian Kepala Tenaga Administrasi

Kepala tenaga administrasi sekolah adalah kemampuan untuk mempengaruhi anggota organisasi sekolah (SDM tenaga kependidikan) untuk melakukan aktifitas dalam mencapai tujuan pendidikan sekolah sebagai lembaga pendidikan, dalam hal ini kepala tenaga administrasi sekolah berperan sebagai pemimpin pendidikan. Secara umum kepemimpinan pendidikan dapat diartikan sebagai kepemimpinan yang ditetapkan dalam bidang pendidikan. Maka kepemimpinan pendidikan dalam tatanan organisasi sekolah akan berkaitan dengan kepemimpinan kepala tenaga administrasi sekolah, dalam hal ini disebabkan kepala tenaga

<sup>27</sup> Mulyasa E, *Berbasi Sekolah*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2002)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 merupakan orang yang secara formal punya otoritas untuk mengelola sekolah guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>28</sup>

Kepala Tenaga Administrasi berperan penting dalam mengelola administrasi suatu sekolah. Salah satu kompetensi kepala tenaga administrasi adalah memastikan bahwa administrasi sekolah dapat dilaksanakan dengan baik dalam rangka menunjang pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan yang tepat oleh kepala sekolah, penyusunan rencana kerja sekolah, pelaksanaan pembelajaran, dan pelaporan kinerja sekolah. Tugas-tugas administrasi tersebut dapat dilaksanakan dengan baik apabila sekolah memiliki Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) yang memenuhi standar, seperti tertuang dalam pemendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah.

Tenaga Administrasi Sekolah merupakan salah satu bagian dari pada tenaga kependidikan yang keberadaannya tidak dapat dipisahkan dari efektifitas program sekolah. Tenaga Administrasi Sekolah merupakan *non teaching staff* dikenal dengan sebutan staf Tenaga Administrasi Sekolah yang bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan disekolah

---

<sup>28</sup> Suharsaputra U, *Kepemimpinan Inovasi Pendidikan*, (Bandung: PT. Refaka Aditama 2016).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien disekolah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 39 ayat 1 telah dipaparkan bahwa “Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan”.<sup>29</sup>

**b. Tugas Kepala Tenaga Administrasi Sekolah**

Kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah bertugas memimpin pelaksanaan bidang Tenaga Administrasi Sekolah meliputi, pelengkapan pendidikan, kepegawaian dan keuangan. Secara rinci tugas kepala administrasi sekolah /madrasah diantaranya:

- 1) Menyusun program tahunan ketenaga administrasi sekolah yang mengacu pada program tahunan sekolah dan program sekolah jangka menengah maupun jangka Panjang.
- 2) Menyusun rincian tugas administrasi sekolah sesuai dengan kondisi yang ada.
- 3) Melakukan pengontrolan internal ketenaga administrasi sekolah.

<sup>29</sup> Kristiawan M, *Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah*. 2019. <http://www.scholar.google.com>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Memelihara jalannya perkerjaan administrasi sekolah dengan baik.
- 5) Mengarahkan, membimbing dan mengembangkan staf tenaga administrasi sekolah.
- 6) Menyelesaikan permasalahan administrasi sekolah.
- 7) Perkerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan erat dengan urusan administrasi sekolah.<sup>30</sup>

Tugas Kepala Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 4 Pekanbaru yaitu:

- a) Perencanaan program
- b) Pengelolaan keuangan
- c) Administrasi ketenagaan dan siswa
- d) Pengelolaan administrasi perlengkapan
- e) Membina dan mengembangkan staf

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa tugas Kepala Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 4 Pekanbaru telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab Kepala Tenaga Administrasi Sekolah sebagaimana yang tercantum dalam ketentuan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) nomor 24 tahun 2008.

---

<sup>30</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 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.

**c. Kualifikasi Kepala Tenaga Administrasi SMA/ MA/ SMK/ MAK/ SMALB**

Menurut peraturan mentri pendidikan nasional tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah, kategori tenaga administrasi sekolah atau madrasah mencakup posisi kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus. Untuk dapat diangkat sebagai kepala tenaga administrasi sekolah/ madrasah seseorang harus memenuhi standar nasional yang ditetapkan untuk tenaga administrasi sekolah/madrasah tersebut. Kepala tenaga administrasi SMA/ MA/ SMK/ MAK/ SMALB harus memenuhi kriteria berikut:

- 1) Kepala Tenaga Administrasi SMA/ MA/ SMK/ MAK/ SMALB berkualifikasi Berpendidikan S1 program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 tahun, atau D3 dan yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 8 tahun.
- 2) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.<sup>31</sup>

---

<sup>31</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.

d. Kompetensi kepala tenaga administrasi

1) Kompetensi kepribadian

Kompetensi ini memiliki integrasi dan akhlak kerja, etos kerja, mengendalikan diri, memiliki rasa percaya diri, memiliki fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan dan memiliki tanggung jawab.

2) Kompetensi sosial

Kompetensi ini bekerja sama dengan tim, memberikan layanan prima, memiliki kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja.

3) Kompetensi teknik

Kompetensi ini melaksanakan administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi hubungan sekolah dengan Masyarakat, persuratan dan pengarsipan, kesiswaan, dan kurikulum.

4) Kompetensi manajerial

Kompetensi ini mendukung pengelolaan standar nasional Pendidikan, Menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

menciptakan iklim kerja kondusif, membina staf, mengelola konflik, Menyusun laporan.<sup>32</sup>

e. Kegiatan kepala tenaga administrasi

Inti dari kegiatan-kegiatan Tenaga Administrasi

Sekolah mencakup enam pola perbuatan (fungsi), yaitu:

- 1) Menghimpun yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.
- 2) Mencatat yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis, kemudian menulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern maka dapat termasuk alat-alat perekam suara.
- 3) Mengolah yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.
- 4) Menggandakan yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat.

---

<sup>32</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.

5) Mengirim yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.

6) Menyimpan yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.<sup>33</sup>

f. Tugas staf tenaga administrasi sekolah

Program pelayanan harian

1) Mengisi buku kegiatan harian.

2) Menyusun surat instruksi dari kepala sekolah.

3) Menyusun surat kuasa.

4) Mengoordinasikan administrasi kepegawaian.

5) Mengoordinasikan persuratan dan pengarsipan.

6) Mengoordinasikan tugas caraka ( 7K ).

7) Memerlakukan pelayanan kepada masyarakat instansi lain.

Program atau pelayanan mingguan

1) Membuat surat keputusan dari kepala sekolah.

Program atau pelayanan bulanan

1) Mengoordinasikan administrasi keuangan sekolah.

2) Mengoordinasikan administrasi humas.

3) Mengoordinasikan administrasi kesiswaan.

<sup>33</sup> Daryanto M, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka, Cetakan pertama, 2001)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Mengoordinasikan administrasi kurikulum.
- 5) Mengoordinasikan administrasi dapodik.
- 6) Mengoordinasikan administrasi perpustakaan.
- 7) Mengoordinasikan administrasi laboratorium IPA, IPS dan Bahasa.
- 8) Mengoordinasikan administrasi Bimbingan Konseling (BK).
- 9) Program/pelayanan triwulan.
- 10) Mengoordinasikan administrasi sarana dan prasarana.

Program atau pelayanan semesteran

- 1) Mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan sekolah (MOPDB, Ujian Sekolah, Ujian Nasional, Ujian Tengah Semester, Ujian Akhir Semester, Tes Objektif).
- 2) Melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai.
- 3) Membina dan mengembangkan karier pegawai.
- 4) Melaksanakan penilaian dari Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Program atau pelayanan tahunan

- 1) Membuat program kerja.
- 2) Menyusun rencana kegiatan dan anggaran sekolah (RKAS) bersama tim.
- 3) Menyusun pembagian tugas pelaksana urusan.
- 4) Menetapkan peraturan sekolah.
- 5) Mengordinasikan kegiatan penerimaan peserta didik baru (PPDB).
- 6) Melakukan penilaian kinerja pegawai.
- 7) Menyusun laporan.<sup>34</sup>

### 3. Pelayanan

#### a. Pengertian pelayanan

Konsep pelayanan didasarkan pada tindakan yang diambil oleh seseorang, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kriteria, sebagai kelompok atau organisasi. Melayani orang lain adalah tindakan secara langsung memenuhi kebutuhan mereka melalui tindakan mereka.<sup>35</sup>

Dalam bahasa Inggris, "pelayanan" mengacu pada sekelompok individu atau banyak orang yang melakukan kegiatan pelayanan dengan tujuan tertentu. Tingkat

<sup>34</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

<sup>35</sup> Nur R M, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 30.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

kesenangan yang dialami oleh pelayan atau orang yang dilayani bergantung pada kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi harapan pengguna.<sup>36</sup>

Layanan tidak berwujud dan diberikan kepada pelanggan dalam bentuk kegiatan; itu tidak dipegang oleh bisnis atau orang.<sup>37</sup> Menurut kamus besar bahasa Indonesia, menyediakan kebutuhan orang lain seperti pengunjung atau pelanggan adalah apa yang dimaksud dengan pelayanan.

Melayani kepentingan orang lain adalah tindakan yang dilakukan oleh suatu kelompok atau seseorang dengan menggunakan proses dan teknik yang ditetapkan berdasarkan pertimbangan material.<sup>38</sup> Ada banyak leksikon layanan bahasa Indonesia yang menawarkan semua kebutuhan untuk individu, pengunjung, atau pembeli lain. Menurut definisi, layanan adalah tindakan yang menjadi jelas atau tidak terlihat sebagai akibat dari pelanggan berinteraksi dengan anggota staf yang bekerja untuk penyedia layanan untuk mengatasi masalah pelanggan.<sup>39</sup>

**UIN SUSKA RIAU**

<sup>36</sup> Amrizal, Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadaluko, *jurnal katalogis*, 4, (September 2016), h. 73-82.

<sup>37</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013), h. 5.

<sup>38</sup> A. S. Moenir, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (Bumi Aksara, 2010), h. 26-27.

<sup>39</sup> Miftahul Anwar, *Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung*, (2020), h. 3.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Layanan juga dapat didefinisikan sebagai tindakan atau aktivitas apa pun yang diberikan kepada orang lain yang pada dasarnya tidak berwujud, tidak memberikan kepemilikan suatu produk, dan yang kreasinya mungkin atau mungkin tidak terkait dengan produk berwujud. Dengan demikian, layanan hanyalah aktivitas tidak berwujud dan non-kepemilikan yang dilakukan untuk pelanggan oleh seseorang atau organisasi.

Layanan dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori:<sup>40</sup>

- 1) Layanan lisan mengacu pada pekerjaan yang dilakukan oleh perwakilan dari hubungan masyarakat, layanan informasi, dan sektor terkait lainnya yang memberikan pemahaman atau klarifikasi kepada mereka yang membutuhkan.
- 2) Salah satu jenis layanan yang sangat umum dalam pelaksanaan tanggung jawab adalah layanan berbasis tulisan, baik dari segi fungsi maupun nilai numeriknya. Misalnya, entri data atau tugas terkait penulisan lainnya.
- 3) Mayoritas kelas menengah dan bawah menggunakan layanan berbasis akta. Dengan demikian, hasil dari tindakan atau aktivitas sangat tergantung pada keterampilan dan pengetahuan petugas.

---

<sup>40</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, Raja Grafindo Persada Vol. I, (2005), h. 22

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Pekerjaan yang dilakukan oleh staf administrasi dalam bentuk melayani Untuk memenuhi visi, tujuan, dan tujuan sekolah, orang tua, siswa, dan masyarakat harus bertindak sejalan dengan berbagai peran dan kewenangannya menghasilkan kinerja staf administrasi, Pencapaian tujuan pelayanan administrasi sekolah hanya dimungkinkan oleh upaya staf administrasi. Meningkatkan efektivitas staf administrasi juga penting untuk memenuhi kebutuhan klien dan memberikan layanan administrasi yang unggul.<sup>41</sup>

**b. Ciri-ciri pelayanan**

Adapun berbagai ciri dari pada pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen diantaranya.<sup>42</sup>

- 1) Mempunyai pegawai yang handal terkhusus yang bertugas berhadapan langsung dengan pelanggan atau konsumen.
- 2) Tersedianya fasilitas serta prasarana yang baik yang bisa menunjang ataupun mendukung kelancaran produk ke pelanggan secara cepat serta tepat.
- 3) Tersedianya jenis produk yang di inginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti atau sekali melakukan

<sup>41</sup> Tuti Andriani dkk, Pembinaan Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah, *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*. Vol. 4, No. 1, (Desember 2022), h. 497

<sup>42</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Bandung: Rajawali, Pers, 2012)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

pelayanan bisa membeli bermacam- macam produk dengan mutu produk serta pelayanan yang mereka inginkan.

- 4) Bertanggung jawab kepada tiap pelanggan dari mula sampai selesai.
- 5) Sanggup melayani secara kilat serta pas, pastinya bila dibanding dengan pihak pesaing.
- 6) Sanggup berbicara dengan jelas, menyenangkan serta sanggup menangkap kemauan serta kebutuhan pelanggan.
- 7) Membagikan jaminan kerahasiaan tiap transaksi, paling utama dalam perihal keuangan Mempunyai pengetahuan serta keahlian yang baik tentang produk yang dijual serta pengetahuan universal lainnya.
- 8) Sanggup membagikan keyakinan kepada pelanggan, sehingga.
- 9) Pelanggan merasa percaya dengan apa yang sudah dicoba industri.

**c. Indikator Pelayanan Administrasi**

- 1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mengacu pada kemampuan tenaga administrasi sekolah untuk memberikan layanan yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten.

Hal ini mencakup:

- a) Ketepatan dalam pengelolaan dokumen siswa
- b) Kecermatan dalam menyampaikan informasi akademik.

Penelitian menunjukkan bahwa keandalan dalam pelayanan administrasi sekolah sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional pendidikan dan kepuasan stakeholder.

**2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap adalah kesediaan dan kemampuan staf administrasi untuk merespons kebutuhan siswa, guru, dan orang tua dengan cepat dan tepat. Contohnya:

- a) Menanggapi keluhan siswa atau orang tua dengan segera.
- b) Memberikan solusi atas masalah administrasi tanpa penundaan.

**3) Empati (*Empathy*)**

Empati mencakup perhatian personal dari staf administrasi terhadap kebutuhan individu siswa dan guru. Aspek ini meliputi:

- a) Kemampuan menjalin hubungan baik dengan siswa dan 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.

- b) Pemahaman atas kebutuhan spesifik individu.

Penelitian menunjukkan bahwa empati dapat meningkatkan hubungan interpersonal antara tenaga administrasi dan stakeholder sekolah.

4) *Jaminan (Assurance)*

Jaminan berkaitan dengan rasa aman yang diberikan oleh tenaga administrasi kepada pengguna layanan melalui kompetensi mereka. Ini mencakup:

- a) Pengetahuan staf tentang prosedur administratif.
- b) Kepastian dalam pelaksanaan kebijakan sekolah.

Jaminan menjadi salah satu dimensi penting untuk membangun kepercayaan terhadap pelayanan sekolah.

5) *Bukti Fisik (Tangible)*

Bukti fisik mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan staf administrasi yang mendukung pelayanan. Contohnya:

- a) Kebersihan ruang administrasi.
- b) Ketersediaan fasilitas teknologi informasi.<sup>43</sup>

#### 4. Pengertian administrasi

Berikut ini merupakan komentar para ahli yang mengemukakan penafsiran administrasi.

<sup>43</sup> E. Mulyasa. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, ( jakarta: Bumi Aksara, 2013). h. 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.

a. Sondang P. Siagian berkata Administrasi merupakan totalitas proses penerapan daripada keputusan yang sudah diambil serta penerapan itu pada biasanya dicoba oleh 2 orang manusia ataupun lebih buat menggapai tujuan yang sudah diditetapkan.

b. The Liang Gie berkata kalau administrasi merupakan segenap rangkaian aktivitas penyusunan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama buat menggapai tujuan tertentu.

Dapat dikatakan pengertian administrasi dalam arti kecil, yakni administrasi dinilai sebagai kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan tulis-menulis, pekerjaan kertas, korespondensi, dokumentasi maupun pembayaran. Sebaliknya itu, pengertian administrasi dalam arti luas, yakni administrasi tidak semata - mata pekerjaan membuat pesan, mengirim pesan, membayar rekening, menyimpan dokumen, dan pekerjaan ketik- mengetik saja, melainkan segenap aktivitas penyusunan ataupun pengaturan yang dicoba buat menata serta menjalakan kerja sama yang dicoba oleh sekelompok orang buat menggapai tujuan tertentu. Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan bersama, dikendalikan bersama, diarahkan bersama guna mencapai tujuan pendidikan bersama.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Definisi administrasi sekolah sebagai suatu ilmu, itu adalah studi tentang bagaimana cara terbaik mengatur fasilitas, bahan pembelajaran, kurikulum, dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan pembelajaran. Tujuan utama administrasi sekolah adalah untuk mencapai tujuan pendidikan secara lebih efektif dan efisien.<sup>44</sup>

Sementara itu, banyak orang menggunakan administrasi sekolah sebagai mekanisme untuk memenuhi tujuan pendidikan yang ditetapkan pada awalnya. Inisiatif ini dilaksanakan dalam berbagai metode untuk memungkinkan pencapaian tujuan pendidikan.<sup>45</sup>

Tindakan mengatur perilaku manusia di kelas untuk memanfaatkan Administrasi pendidikan adalah proses menggunakan sumber daya yang ada secara efektif untuk mencapai tujuan pendidikan.<sup>46</sup> Penggunaan berbagai sumber daya (orang, bangunan dan infrastruktur, dan Administrasi di lingkungan pendidikan mengacu pada penggunaan media pendidikan lain yang paling tepat, relevan, berhasil, dan efisien dalam mendukung pencapaian tujuan pembelajaran. Administrasi pendidikan adalah proses yang memungkinkan semua sumber daya alam dan manusia yang tersedia untuk bekerja menuju tujuan pendidikan yang jelas. Administrasi pendidikan tidak hanya mencakup manajemen sekolah tetapi juga semua aspek operasinya, termasuk kepegawaian, kurikulum, fasilitas,

<sup>44</sup> Lisa Septia Dewi, *Pengelolaan Pendidikan*, (Medan: Guepedia, 2020), h. 13

<sup>45</sup> Sarlota Singerin, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka, 2022), h. 2

<sup>46</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 3

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

perpustakaan, pertumbuhan siswa, hubungan masyarakat, dan keuangan. Aspek-aspek sekolah ini harus diatur untuk membangun lingkungan yang memfasilitasi penerapan praktik Belajar melibatkan pengajaran yang efektif dan mencapai tujuan pembelajaran yang sukses dan efisien.

Peran administratif organisasi adalah peran yang beradaptasi dengan lingkungannya dan memodifikasi struktur kerjanya dalam menanggapi tujuan yang perlu dicapai.<sup>47</sup> Fungsi adalah kumpulan tugas kerja yang terdiri dari beberapa kegiatan yang dikategorikan termasuk dalam jenis yang sama sesuai dengan sifatnya, metode pelaksanaan, atau ketergantungan praktis satu sama lain.

## B. Penelitian Relevan

Studi yang diperlukan untuk perbandingan untuk mencegah karya ilmiah dimanipulasi atau diduplikasi dan untuk memverifikasi Penelitian yang relevan didefinisikan sebagai telah dilakukan oleh penulis dan belum dilakukan oleh orang lain.

Wawasan berikut diungkapkan oleh penelitian sebelumnya tentang dorongan untuk menghindari duplikasi:

1. Skripsi Sri Ni Rianti, "Peran Staf Administrasi Sekolah (TAS) dalam Pelayanan Administrasi di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar," diserahkan ke Departemen Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu

<sup>47</sup> Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Pendidikan Universitas Negeri Makassar pada tahun 2022. Menurut temuan penelitiannya, anggota staf yang bertanggung jawab atas administrasi sekolah telah menerapkan layanan administrasi siswa, termasuk layanan tahunan dan harian. Hal-hal tertentu belum berjalan sesuai rencana, meskipun masih ada masalah, seperti halnya layanan bulanan. Studi ini sebanding karena keduanya menggunakan teknik penelitian kualitatif dan secara bersamaan menyelidiki layanan administrasi sekolah. Namun, Srinu Rianti berfokus pada fungsi pengelola sekolah dalam pelayanan administrasi, sedangkan peneliti meneliti tentang strategi kepala tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru.

2. Tesis Armaya, "Manajemen Administrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Sekolah SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues," diajukan ke Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh 2020 melalui Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Berdasarkan temuan penelitiannya, pengelola administrasi sekolah SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues dapat menciptakan komunikasi dan kolaborasi yang baik antara kepala sekolah, staf administrasi, dan guru di sekolah dengan mengadakan rapat dan musyawarah untuk menyusun rencana dalam administrasi sekolah terkait data guru, siswa, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan data SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues. Sementara kedua penelitian berfokus pada peningkatan layanan 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.

menggunakan metode penelitian kualitatif, dan mengambil pendekatan deskriptif, sedangkan perbedaannya adalah armaya meneliti pengelolaan Tenaga Administrasi Sekolah dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMP Negeri 1 pining gayo lues, sedangkan peneliti meneliti tentang strategi kepala tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 pekanbaru.

3. Disampaikan oleh Amatul Firda Rosnanda, tesis berjudul "Strategi kepala administrasi dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan di SMA Negeri 5 Kota Jambi" merupakan komponen program studi pengelolaan pendidikan Islam di fakultas tarbiyah dan perguruan tinggi di Sub-Sulthan Thaha, Jambi pada tahun 2022. Temuan penelitian ini dapat dipahami sehubungan dengan rencana bisnis kepala departemen untuk meningkatkan standar pengajaran di sekolah nasional kelas lima di Malawi. Masih ada pendidik yang tampaknya tidak peduli dengan apa yang mereka lakukan. Pelayanan yang sangat baik, cepat, dan ramah di Sman 5 Jambi City merupakan indikasi kualitas tinggi dari personel sekolah, Contohnya termasuk menggunakan telepon saat bekerja, ceroboh dengan waktu mereka, dan menerima tugas yang tidak sesuai dengan tingkat keahlian mereka. Peneliti yang menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan fokus pada taktik yang digunakan oleh administrator sekolah sebanding dalam hal ini. Sedangkan perbedaannya adalah amatul firda rosnanda meneliti

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

tentang strategi kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan di sekolah menengah atas negeri 5 kota jambi, sedangkan peneliti meneliti tentang strategi kepala tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 pekanbaru.

4. "Peran Staf Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta" adalah judul skripsi Rizka Zayyana dari Departemen Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (2014). Berdasarkan temuan penelitian, bidang-bidang madrasah pengembangan UIN Jakarta berikut telah mengalami peningkatan kaliber layanan administrasi yang diberikan oleh staf administrasi: urusan umum, keuangan & personalia, pendidikan & pengajaran, dan sebagainya. Program kegiatan staf administrasi telah terbukti cukup efektif. Hal ini terbukti dari seberapa baik personel administrasi telah melaksanakan rencana tersebut, yang melibatkan dukungan program Simak, yang memudahkan instruktur untuk memasukkan nilai secara online dan memfasilitasi sistem pembayaran uang sekolah online yang telah berlaku sejak tahun 2006. Meskipun ada sejumlah kendala pelaksanaan, program staf administrasi masih terintegrasi dengan kegiatan sekolah reguler. Peneliti serupa yaitu menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan mempelajari orang administrasi untuk meningkatkan kualitas layanan 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.

sedangkan perbedaanya adalah rizka zayyana meneliti tentang peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah pembangunan uin jakarta, sedangkan peneliti meneliti tentang strategi kepala tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 pekanbaru.

### **C. Proposisi**

Salah satu konsep yang dapat diterapkan untuk menentukan dan mendefinisikan batas-batas kerangka teoritis untuk mencegah kesalahpahaman adalah proposisi. Selain itu, ini memfasilitasi pengukuran dan pemahaman data yang dikumpulkan untuk studi di lapangan. Dalam hal ini, konsep kajian dalam penelitian berkaitan dengan strategi kepala tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 pekanbaru. Maka memerlukan indikator yang digunakan sebagai berikut:

1. Indikator strategi kepala tenaga administrasi sekolah:
  - a. Peningkatan kemampuan tenaga administrasi
  - b. Motivasi kerja
  - c. Pembinaan dan pengembangan
  - d. Fasilitasi sumber daya
  - e. Evaluasi kinerja
  - f. Keterlibatan dalam perencanaan.<sup>48</sup>

<sup>48</sup> Sholeh, *Strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan prima tenaga administrasi*, (Madura, 2023). h. 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.

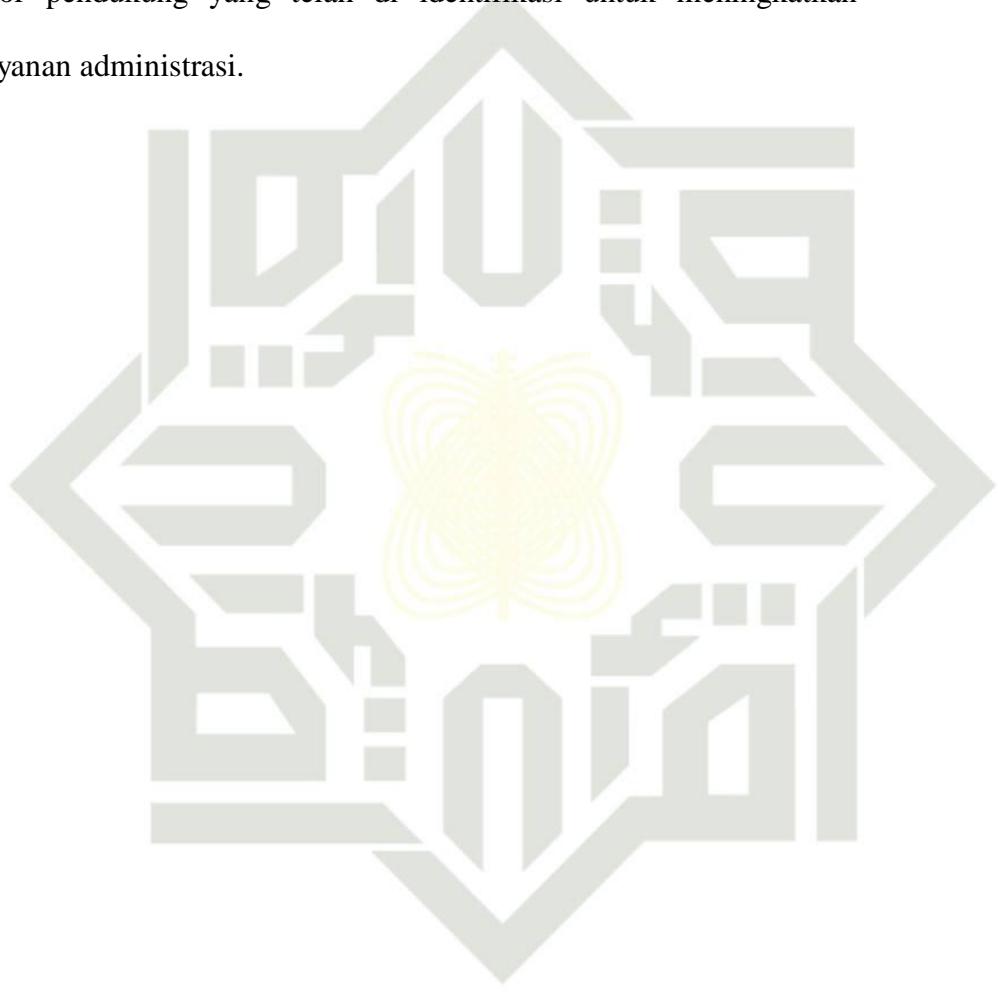
2. Indikator pelayanan administrasi:
  - a. Keandalan (*Reliability*)
  - b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
  - c. Empati (*Empathy*)
  - d. Jaminan (*Assurance*)
  - e. Bukti Fisik (*Tangible*)<sup>49</sup>
3. Memastikan bahwa seluruh staf administrasi terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Meningkatkan kompetensi staf melalui pelatihan untuk mendukung pelayanan yang lebih baik.
5. Peran dan fungsi administrasi pendidikan dalam mendukung kelancaran operasional dan pengembangan sekolah.
6. Evaluasi dan penerapan perubahan dalam sistem administrasi untuk perbaikan berkelanjutan.
7. Rencana jangka panjang dalam meningkatkan pelayanan administrasi di sekolah.
8. Implementasi evaluasi dan monitoring kinerja secara berkala mampu memperbaiki kelemahan dalam pelayanan administrasi sekolah
9. Strategi untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah.
10. Sasaran utama peningkatan pelayanan administrasi sekolah.

<sup>49</sup> *Ibid*, h. 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.

11. Strategi Peningkatan Pelayanan pada perbaikan prosedur, pelatihan staf, dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan administrasi.
12. Hambatan atau tantangan yang telah diidentifikasi dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi di sekolah.
13. Faktor pendukung yang telah diidentifikasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dalam desain penelitian kualitatif. Penelitian ini dianggap sebagai salah satu dari sedikit yang dapat memberikan informasi deskriptif dan setidaknya, menggambarkan lapangan pengamatan.<sup>50</sup> Proyek studi ini singkat dan lugas.

Sebuah studi dunia nyata yang dilakukan dalam pengaturan tertentu dengan tujuan menganalisis dan memahami fenomena apa yang terjadi, mengapa itu terjadi, dan bagaimana mereka terjadi dikenal sebagai penelitian kualitatif. Ini menunjukkan bahwa dasar penelitian kualitatif adalah gagasan untuk melakukan eksplorasi, yang memerlukan penyelidikan menyeluruh dan berorientasi kasus dari beberapa contoh atau hanya satu kasus.<sup>51</sup> Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk membuat data dan fenomena mudah dipahami, dapat dipahami, dan konsisten dengan model untuk menghasilkan hipotesis baru.<sup>52</sup>

Para peneliti menggunakan penelitian kualitatif menggunakan pendekatan studi deskriptif, yang memadatkan, mengkarakterisasi, dan menjelaskan peristiwa atau kejadian yang benar-benar terjadi di lapangan.

<sup>50</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bulan Bintang, 2003), h. 59

<sup>51</sup> Chariri, A, *Landasan filsafat dan metode penelitian kualitatif*, ( Diponegoro Semarang, 2009), h. 25

<sup>52</sup> Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A, *Qualitative research methods*. Sage Pub, (2020), h. 35

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Studi ini akan memberikan deskripsi yang menyeluruh dan tepat tentang “Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 4 Pekanbaru.

**B. Tempat Dan Waktu Penelitian**

**1. Tempat Penelitian**

SMA Negeri 4 Pekanbaru merupakan lokasi penelitian yang dipilih peneliti karena adanya permasalahan khusus yang perlu diteliti di sana. Peneliti juga tertarik ke sekolah ini karena jaraknya terjangkau dan berlokasi di Pekanbaru.

**2. Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan dari 15 Januari sampai 30 Maret.

**C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian**

**1. Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Tenaga Administrasi SMA Negeri 4 pekanbaru.

**2. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru.

**D. Informan Penelitian**

Ada dua informan dalam penelitian ini: informan utama dan informan tambahan. kepala sekolah dan anggota staf administrasi akan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

berfungsi sebagai informan tambahan dalam penelitian ini, dengan kepala staf administrasi berfungsi sebagai informan utama.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti dapat secara strategis mengumpulkan informasi tentang item yang diteliti dengan menggunakan pendekatan pengumpulan data. Karena penelitian membutuhkan data dan informasi tentang penyelidikan, pengumpulan data sangat penting untuk proses penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang dengan tujuan bertukar pikiran dan informasi melalui tanya jawab untuk memberikan konteks untuk topik tertentu.<sup>53</sup> Melalui wawancara ini, penulis akan mudah mendapatkan fakta atau informasi tentang judul penelitian.

Wawancara juga dapat digunakan sebagai metode pengumpulan data untuk studi pendahuluan yang bertujuan untuk mengidentifikasi masalah atau gejala yang pada akhirnya akan menjadi fokus penelitian pendidikan. Kepala administrasi sekolah dan personelnya termasuk di antara informan yang ditanyai oleh peneliti tentang berbagai cara untuk meningkatkan standar pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru.

---

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 231.

## 2. Observasi

Salah satu metode pengumpulan informasi dan data adalah observasi. Observasi adalah metode atau pendekatan pengumpulan informasi dengan melihat hal-hal yang terjadi.<sup>54</sup> Dasar dari semua ilmu adalah pengamatan. Para ilmuwan terbatas untuk menggunakan data, atau fakta tentang dunia nyata yang diperoleh dengan pengamatan.<sup>55</sup>

Sementara pengamatan itu sendiri adalah pengamatan, teknik pengamatan adalah metodologi pengumpulan data melalui indera, terutama pendengaran dan penglihatan. Dalam hal ini, peneliti harus mengunjungi lokasi penelitian di bawah arahan penelitiannya untuk melihat secara pribadi berbagai objek atau keadaan lapangan. Penulis menggunakan teknik ini untuk mengumpulkan informasi tentang taktik administrasi sekolah. Ini berusaha untuk meningkatkan standar untuk layanan administrasi yang diberikan kepada SMA Negeri 4 Pekanbaru.

## 3. Dokumentasi

Proses pengumpulan informasi melalui pencarian dokumen disebut dokumentasi.<sup>56</sup> Makalah tertulis, sketsa, gambar, atau item lain yang terkait dengan topik yang dipelajari digunakan untuk menerapkan metode ini.

Jika riwayat pribadi seseorang dimasukkan, temuan studi yang berasal dari pengamatan atau wawancara akan lebih dapat dipercaya.

<sup>54</sup> Nana Syaodih Sukma Dinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT.Remaja, Rosdakarya, 2020), h. 220

<sup>55</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Lafabeta, 2014 ), h. 64.

<sup>56</sup> Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2010), h. 28.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Temuan penelitian juga akan memiliki kredibilitas yang lebih besar jika didukung oleh gambar atau teks ilmiah dan kreatif yang diterbitkan sebelumnya.<sup>57</sup>

#### **F. Teknik Analisis Data**

Agar data mudah dipahami dan berguna untuk menginformasikan orang lain, Proses sistematis menyusun informasi dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber lainnya dikenal sebagai analisis data. Tahapan yang terlibat dalam analisis data termasuk mengatur data, mengkarakterisasinya ke dalam unit sintesis, mengelompokkannya ke dalam pola, menentukan mana yang relevan dan apa yang dapat dipelajari, dan sampai pada kesimpulan yang dapat dikomunikasikan kepada orang lain.<sup>58</sup>

Pengumpulan data aktivitas model interaktif Miles & Huberman, kondensasi data, tampilan data, dan metodologi analisis data kualitatif pengambilan/verifikasi kesimpulan digunakan:<sup>59</sup>

##### **1. Pengumpulan Data (*data collection*)**

*Data collection* atau Fase pengumpulan data melibatkan pengumpulan informasi sebanyak mungkin tentang topik dan subjek penelitian. Wawancara, dokumentasi, dan Salah satu cara untuk mengumpulkan informasi adalah melalui observasi. Setelah

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B), (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 422.

<sup>58</sup> Sugiyono, *Op.cit*, h. 244.

<sup>59</sup> Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis*, (London: SAGE, 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.

mengumpulkan data, subset dipilih untuk memastikan bahwa hasilnya sah dan siap untuk disajikan Atau, jika data sudah mencapai kejemuhan, maka dapat langsung ditampilkan.

**2. Reduksi Data (*data reduction*)**

Kondensasi, pemilihan komponen utama, dan berfokus pada detail penting adalah bagian dari proses reduksi. Akibatnya, data yang diringkas akan memberikan gambaran yang lebih realistik dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data tambahan.

**3. Paparan Data (*data display*)**

Hasil penelitian ini dapat disajikan sebagai diagram alir, ringkasan, atau korelasi antara berbagai jenis dan kategori. Ketika data ditampilkan, akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan mengatur pekerjaan di masa depan sesuai dengan itu.

**4. Penarikan Kesimpulan (*concluding drawing/veriving*)**

Fase ketiga dalam pemeriksaan data kualitatif adalah membentuk kesimpulan dan memverifikasinya. Akibatnya, hasil penelitian dapat menangani masalah seperti yang dinyatakan semula. Namun, ketika peneliti pergi ke lapangan untuk memperoleh informasi, penilaian awal dianggap dapat dipercaya jika didukung oleh fakta yang konsisten dan dapat diandalkan.

**G. Triangulasi Data**

Triangulasi data dalam pengujian kredibilitas adalah proses konfirmasi informasi dari beberapa sumber pada berbagai waktu.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Triangulasi data dalam penelitian kualitatif memerlukan triangulasi sumber, teknik pengumpulan data triangulasi, dan waktu triangulasi.<sup>60</sup>

### 1. Triangulasi Sumber

Untuk menilai apakah data dapat diandalkan, data dapat dianalisis setelah dikumpulkan dari berbagai sumber. Peneliti kemudian dapat mencari banyak sumber untuk menguatkan kesimpulan yang ditarik dari analisis data yang dikumpulkan.

### 2. Triangulasi Teknik

Ada beberapa metode untuk menganalisis data untuk menilai keandalannya. Untuk memverifikasi data, misalnya, dokumen, wawancara, dan pengamatan semuanya dapat digunakan. Jika metode evaluasi kredibilitas data menghasilkan hasil yang berbeda, para peneliti berbicara dengan sumber data terkait sekali lagi untuk melihat apakah data tersebut dianggap dapat diandalkan.

### 3. Triangulasi Waktu

Informasi yang dikumpulkan menggunakan taktik wawancara di pagi hari, sementara subjek wawancara masih waspada, karena ini akan menghasilkan informasi yang lebih andal dan otentik. Selain itu, dapat dilakukan dalam berbagai keadaan menggunakan observasi, wawancara, atau teknik lainnya, dan kemudian diulang sampai kepastian data ditetapkan.

---

<sup>60</sup> Moh. Zamili, Menghindari dari Bias: Praktik Triangulasi dan Kesahihan Riset Kualitatif, *Jurnal Lisan Al-Hal*, Volume 7, No. 2, (Situbondo: Desember 2015), h. 294.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **BAB V**

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis kumpulkan dari berbagai macam pengumpulan data, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepala tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 4 Pekanbaru menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Strategi tersebut meliputi pemanfaatan teknologi dalam administrasi untuk mempercepat dan meningkatkan akurasi kerja, pelatihan serta pengembangan staf administrasi guna meningkatkan kompetensi mereka, evaluasi rutin terhadap kinerja administrasi untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan, serta peningkatan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal agar pelayanan administrasi lebih efektif dan efisien.
2. Terdapat beberapa faktor pendukung yang membantu peningkatan pelayanan administrasi di sekolah, seperti dukungan dari pimpinan sekolah, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai (seperti akses internet dan perangkat komputer), serta penggunaan teknologi informasi dalam administrasi. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi staf administrasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan pelayanan. Namun, terdapat pula hambatan yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan administrasi, seperti keterbatasan sumber daya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

manusia baik dari segi jumlah maupun kompetensi, terbatasnya anggaran yang membatasi pengadaan sarana dan pelatihan staf, serta resistensi dari beberapa staf administrasi terhadap perubahan dan inovasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat untuk mengelola tantangan ini agar pelayanan administrasi sekolah dapat berjalan dengan optimal.

**B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi pihak sekolah dan khususnya Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi:

**1. Meningkatkan Pemanfaatan Teknologi dalam Administrasi**

Agar administrasi sekolah lebih efisien dan akurat, sekolah perlu memperluas penggunaan teknologi informasi. Penggunaan sistem administrasi berbasis digital, seperti aplikasi pengelolaan data siswa dan sistem komunikasi internal, dapat mempercepat proses kerja serta mengurangi kesalahan administratif. Selain itu, pelatihan penggunaan teknologi bagi staf administrasi perlu dilakukan secara berkala agar mereka dapat mengoptimalkan sistem yang tersedia.

**2. Mengadakan Pelatihan dan Pengembangan Staf Secara Berkala**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Kompetensi tenaga administrasi sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi sekolah. Oleh karena itu, pelatihan rutin dalam bidang teknologi, keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan pemahaman kebijakan administrasi perlu diadakan. Dengan meningkatkan keterampilan staf, sekolah dapat memastikan bahwa setiap tugas administratif dilakukan dengan lebih profesional dan efektif.

3. Meningkatkan Koordinasi dan Komunikasi Antar Pihak Sekolah  
Kelancaran pelayanan administrasi bergantung pada komunikasi yang baik antara staf administrasi, guru, siswa, dan orang tua. Untuk itu, diperlukan sistem komunikasi yang lebih efektif, seperti penggunaan grup komunikasi berbasis daring atau pertemuan rutin antar staf. Dengan koordinasi yang lebih baik, proses administrasi dapat berjalan lebih lancar, cepat, dan transparan.
4. Mengoptimalkan Sumber Daya dan Mengatasi Keterbatasan Anggaran  
Sekolah perlu mencari solusi kreatif untuk mengatasi keterbatasan anggaran, seperti menjalin kerja sama dengan pihak eksternal atau mengajukan program bantuan dari pemerintah. Selain itu, optimalisasi sumber daya yang tersedia, seperti memaksimalkan penggunaan perangkat yang ada dan mengalokasikan tenaga administrasi sesuai dengan keahlian mereka, dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan administrasi.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Saran-saran di atas diharapkan dapat membantu sekolah dalam terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, sehingga dapat memberikan dukungan terbaik bagi seluruh aktivitas pendidikan di SMA Negeri 4 Pekanbaru.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

- A. S. Moenir, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (Bumi Aksara, 2010), h. 26-27.
- Abdul Pandi, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Mts. Hidayatul Muhsinin" *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol 4, h. 163-164
- Agustiansyah, Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah melalui Pendekatan Kelompok Kerja Guru, *Jurnal Pembelajaran Prospektif* Volume 8 Nomor 1, (Februari 2023), h. 4.
- Ahmad Qurtubi, *Administrasi pendidikan, Tinjauan Teori & Implementasi*, (Jakad Media Publishing, n.d, 2019), h. 396
- Ahmad, *Manajemen Strategis*, (Makassar: Nass Media Pustaka, 2020), h. 1.
- Amatul Firda Rosnanda, Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 5 Kota Jambi, Skripsi h. 96
- Amrizal, Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadaluko, *jurnal katalogis*, 4, (September 2016), h. 73-82.
- Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan, Edisi 3*, (Bumi Aksara, Jakarta: 2023), h. 3
- Armaya Dengan Judul Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah Di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues, skripsi 105
- Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), h. 5.
- Bambang Firmansyah, Mashuri Mashuri, Systematic Literature Review Fungsi dan Tujuan Administrasi Pendidikan di Indonesia, *Eduprof: Islamic Education Journal* 4, no. 2 (September 28, 2022), h. 68–79.
- Chariri, A, *Landasan filsafat dan metode penelitian kualitatif*, ( Diponegoro Semarang, 2009), h. 25
- Daryanto M, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka, Cetakan pertama, 2001)
- Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 3
- Dita Vindi Viranica, Aditya Chandra Setiawan, *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Era New Normal Education Di Tingkat Jenjang Dasar*, (Surabaya, Journal of Education and Learning Volume 2 Nomor 1 Tahun 2023). h. 4-8
- E. Mulyasa. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, ( jakarta: Bumi Aksara, 2013). h. 4
- Effendi, I., "Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi," *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 7, No. 1, 2021, h. 45-58.

©

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- Hadari Nawawi, *Manajemen strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), hal 147-148
- Haetam, *Manajemen Pendidikan pada Era Perkembangan Teknologi*, (jawa barat: 2023), h. 35.
- Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A, *Qualitative research methods*. Sage Pub, (2020), h. 35
- Heri, Sulistianto. Pengelolaan Excellent Service di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. (2017). Vol. 12. No.2, h. 207.
- Hurriyati B A, *Manajemen Corporate dan strategi pemasaran jasa pendidikan "fokus pada mutu dan layanan prima"* Cet. Ke-2, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 111
- Ibadullah Malawi, Endang Sri Maruti, *Evaluasi Pendidikan* (Cv. Ae Media Grafika, n.d: 2016), h. 1.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Raja Grafindo Persada Vol. I, ( 2005), h. 22
- Kasmir. *Customer Service Excellent*. (Depok: Raja Grafindo Persada, 2017), h. 255
- Kristiawan M, *Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah*. 2019. <http://www.scholar.google.com>
- Lisa Septia Dewi, *Pengelolaan Pendidikan*, (Medan: Guepedia, 2020), h. 13
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis*, (London: SAGE, 2014)
- Miftahul Anwar, *Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung*, (2020), h. 3.
- Moh. Zamil, Menghindari dari Bias: Praktik Triangulasi dan Kesahihan Riset Kualitatif, *Jurnal Lisan Al-Hal*, Volume 7, No. 2, (Situbondo: Desember 2015), h. 294.
- Mudrajad Kuncoro, *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 200
- Muhammad Syaifudin dkk, Manajemen Strategi Kerja Sama dalam Pendidikan, *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, Vol. 4, No. 1,( Desember 2022), h. 487.
- Mulyasa E, *Berbasi Sekolah*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2002)
- Nana Syaodih Sukma Dinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT.Remaja, Rosdakarya, 2020), h. 220
- Nata A, *Manajemen Pendidikan*, Edisi ke-4. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2003), h. 392
- Nawawi H, *Manajemen Strategik Organisasi NonProfit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), h. 365

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

©

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- Nur R M, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 30.
- Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2017), h. 32.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, (Jakarta: PT Grasindo, 2010), h. 28.
- Razi, M. F., Annisa, N., & Khadijah, I, *Pengelolaan Manajemen Administrasi Sekolah sebagai Upaya Peningkatan Kualitas dan Kemajuan Pendidikan*, (2022), h. 102–118.
- Roberta Uron Hurit, *Administrasi Pendidikan*, (Cv. Azka Pustaka, 2021), h. 13.
- Sarlotra Singerin, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka, 2022), h. 2
- Sholeh, *Strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan prima tenaga administrasi*, (Madura, 2023). h. 25
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Lafabeta, 2014 ), h. 64.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 231.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bulan Bintang, 2003), h. 59
- Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 54
- Tuti Andriani dkk, Pembinaan Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah, *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*. Vol. 4, No. 1, (Desember 2022), h. 497
- Umar Suharsaputra , *Kepemimpinan Inovasi Pendidikan*, (Bandung: PT. Refaka Aditama 2016(
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2011), h. 255
- Yahya Haruin, *Evaluasi dan Penilaian dalam Pembelajaran*, (Budi Utama: 2020), h. 26.

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU**

#### **Identitas Informan**

Nama Informan	:	Chandra Martadinata S.Kom
Umur	:	42 Tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Pendidikan Terakhir	:	S1
Lama Bekerja Di Instasi	:	19 Tahun
Jabatan Informan	:	Kepala Tenaga Administrasi Sekolah
Tanggal	:	11 Februari 2025
Tempat Wawancara	:	Ruang kepala Tenaga Administrasi Sekolah

<b>Daftar Pertanyaan</b>	
1	Bagaimana strategi yang Anda terapkan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
2	Kira-kira Sasaran utama peningkatan pelayanan administrasi sekolah ini untuk siapa pak? Dan apa keuntungannya? Tujuan dari peningkatan pelayanan administrasi sekolah apa?
3	Bagaimana jika strategi itu tidak berjalan dengan baik? Apakah akan mengubah strategi atau terus mengembangkan strategi?
4	Bagaimana bapak melihat peran dan fungsi administrasi pendidikan dalam mendukung kelancaran operasional dan pengembangan di SMA Negeri 4 pekanbaru ?
5	Kira-kira pak apa upaya yang telah dilakukan sekolah untuk memastikan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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
6	komitmen dan dukungan kepemimpinan dalam peningkatan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 pekanbaru ?
7	Menurut bapak apa saja hambatan atau tantangan yang telah diidentifikasi dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi di sekolah?
8	Menurut bapak Apa faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah?
9	Bagaimana peran teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di sekolah ini?
10	Bagaimana bapak memastikan peningkatan kemampuan tenaga administrasi di sekolah ini?
11	Apa saja langkah yang diambil untuk memotivasi tenaga administrasi agar bekerja lebih efektif?
12	Apakah ada program pelatihan atau pembinaan bagi tenaga administrasi? Jika ada, bagaimana pelaksanaannya?
13	Rencana jangka panjang dengan pertanyaan Apa rencana jangka panjang Anda dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
14	Bagaimana Anda memastikan bahwa seluruh staf administrasi terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik?
15	Apa saja kelemahan dalam pelayanan administrasi sekolah yang dapat diidentifikasi melalui implementasi evaluasi dan monitoring kinerja secara berkala? Apakah Implementasi evaluasi dan monitoring kinerja secara berkala mampu memperbaiki kelemahan dalam pelayanan administrasi sekolah?
16	Perbaikan prosedur, pelatihan staf, dan penggunaan teknologi merupakan langkah-langkah yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan administrasi di suatu institusi, termasuk sekolah. Bagaimana strategi peningkatan pelayanan pada perbaikan prosedur, pelatihan staf, dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan administrasi?
17	Sejauh mana peran teknologi dalam membantu pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



## PEDOMAN WAWANCARA

### STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU

#### Identitas Informan

Nama Informan	: H. Sahid Suwarno, S.Pd., M.M
Umur	: 59 Tahun
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Pendidikan Terakhir	: S2
Lama Bekerja Di Instasi	: 35 Tahun
Jabatan Informan	: Kepala Sekolah
Tanggal	: 18 Maret 2025
Tempat Wawancara	: Ruangan Kepala sekolah

#### Daftar Pertanyaan

1	Apa strategi utama yang bapak terapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi di sekolah?
2	Bagaimana bapak memastikan bahwa seluruh staf administrasi terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik?
3	Apa rencana jangka panjang bapak dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
4	Seberapa penting peran tenaga administrasi dalam mendukung kelancaran kegiatan akademik di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
5	Kira-kira pak apa upaya yang telah dilakukan sekolah untuk memastikan komitmen dan dukungan kepemimpinan dalam peningkatan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 pekanbaru ?

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	<p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p>
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	12	Menurut bapak apa saja hambatan atau tantangan yang telah diidentifikasi dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi di sekolah?
		13	Menurut bapak apa saja faktor pendukung yang telah diidentifikasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
			Bagaimana bapak memastikan peningkatan kemampuan tenaga administrasi di sekolah ini? dan Bagaimana proses pembinaan dan pengembangan tenaga administrasi dilaksanakan?
			Apa saja langkah yang diambil untuk memotivasi tenaga administrasi agar bekerja lebih efektif?
			Bagaimana Anda menilai kinerja kepala tenaga administrasi dalam mengelola pelayanan administrasi sekolah?
			Apa saja kebijakan yang telah diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di sekolah?
		12	Bagaimana sekolah ini memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan administrasi?
		13	Apa harapan Anda terhadap peningkatan kinerja tenaga administrasi dalam mendukung pengelolaan sekolah?

## PEDOMAN WAWANCARA

### STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU

#### Identitas Informan

Nama Informan	: Mhd. Nasrun Efendi, S.Kom
Umur	: 26 Tahun
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Pendidikan Terakhir	: S1 – Sistem Informasi
Lama Bekerja Di Instansi	: 3 Tahun 6 Bulan
Jabatan Informan	: Staf Tenaga Administrasi Sekolah
Tanggal	: 11 Februari 2025
Tempat Wawancara	: Ruang staf Tenaga Administrasi Sekolah

#### Daftar Pertanyaan

1	Apakah bapak ada strategi untuk meningkatkan pelayanan administrasi ?
2	Kira-kira Sasaran utama peningkatan pelayanan administrasi sekolah ini untuk siapa pak? Dan apa keuntungannya? Tujuan dari peningkatan pelayanan administrasi sekolah apa?
3	Bagaimana jika strategi itu tidak berjalan dengan baik? Apakah akan mengubah strategi atau terus mengembangkan strategi?
4	Bagaimana sistem evaluasi kerja yang diterapkan terhadap tenaga administrasi di sekolah ini?
5	Bagaimana bapak melihat peran dan fungsi administrasi pendidikan dalam mendukung kelancaran operasional dan pengembangan di SMA Negeri 4 pekanbaru ?
6	Kira-kira pak apa upaya yang telah dilakukan sekolah untuk memastikan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b> <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>	<b>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</b>	komitmen dan dukungan kepemimpinan dalam peningkatan pelayanan administrasi?
		Menurut bapak apa saja hambatan atau tantangan yang telah diidentifikasi dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi di sekolah?
		Menurut bapak apa saja faktor pendukung yang telah diidentifikasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
		Bagaimana bapak memanfaatkan teknologi dalam mendukung pelayanan administrasi di sekolah?
		Bagaimana pengalaman Anda dalam menjalankan tugas administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
		Apakah Anda merasa cukup mendapatkan bimbingan dan pelatihan dalam menjalankan tugas administrasi?
		Apakah ada upaya dari pimpinan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi? Jika ada, bagaimana bentuknya?
		Seberapa besar pengaruh kepemimpinan kepala tenaga administrasi terhadap kinerja tim administrasi sekolah?
		Apa saran Anda untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?



## PEDOMAN WAWANCARA

### STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU

#### Identitas Informan

Nama Informan	: Fitri Rahmadani S.Pd
Umur	: 28 Tahun
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pendidikan Terakhir	: S1
Lama Bekerja Di Instasi	: 6 Tahun
Jabatan Informan	: Guru Bimbingan Konseling
Tanggal	: 11 Februari 2025
Tempat Wawancara	: Ruangan BK

#### Daftar Pertanyaan

1	Bagaimana pandangan ibu mengenai pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
2	Apakah ibu pernah mengalami kendala dalam pelayanan administrasi sekolah? Jika ya, apa kendala tersebut?
3	Bagaimana tingkat responsivitas dan kecepatan tenaga administrasi dalam menangani kebutuhan administrasi guru?
4	Apakah tenaga administrasi sekolah sudah cukup profesional dalam menjalankan tugasnya? Jika belum, aspek apa yang perlu ditingkatkan?
5	Bagaimana sistem koordinasi antara tenaga administrasi dan guru dalam pengelolaan administrasi sekolah?
6	Menurut ibu, apakah ada strategi atau inovasi yang bisa diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah ini?

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



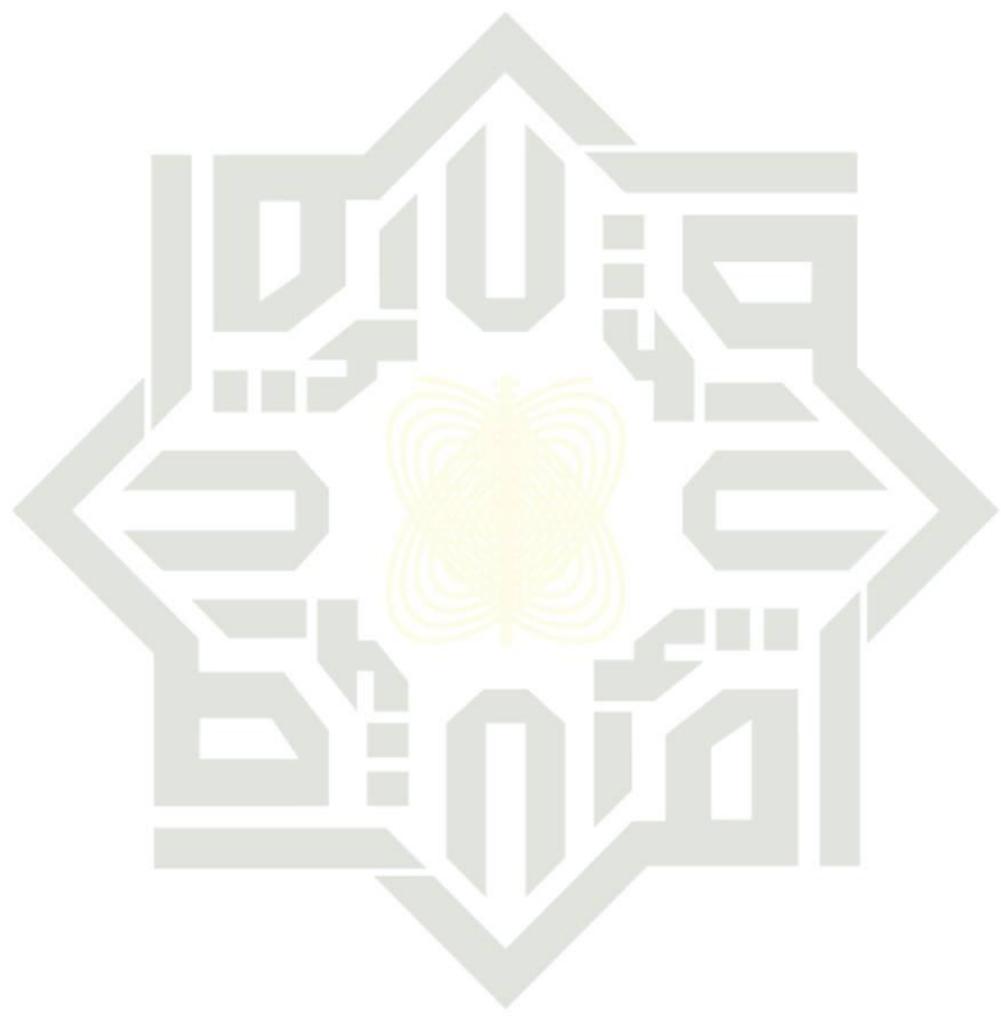
UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

© **Hak cipta milik UIN Suska Riau**

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



**TRANSKIP WAWANCARA**  
**STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM**  
**MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH**  
**MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU**

**Informan Peneliti: Kepala Tenaga Administrasi Sekolah**

**Identitas Informan**

Nama Informan	:	Chandra Martadinata S.Kom
Umur	:	42 Tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Pendidikan Terakhir	:	S1
Lama Bekerja Di Instasi	:	19 Tahun
Jabatan Informan	:	Kepala Tenaga Administrasi Sekolah
Tanggal	:	11 Februari 2025
Tempat Wawancara	:	Ruang Kepala Tenaga Administrasi Sekolah SMAN 4 Pekanbaru

1. Bagaimana strategi yang Anda terapkan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

Jawaban:

Sebenarnya, tidak ada strategi khusus. Namun, sebagai Tenaga Administrasi Sekolah fungsinya adalah untuk memberikan layanan sekolah, baik layanan keluar maupun layanan ke dalam. Oleh karena itu, strateginya adalah memaksimalkan peran serta penggunaan teknologi untuk mempermudah pekerjaan dan layanan kepada orang 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.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kira-kira Sasaran utama peningkatan pelayanan administrasi sekolah ini untuk siapa pak? Dan apa keuntungannya? Tujuan dari peningkatan pelayanan administrasi sekolah apa?

Jawaban:

Sasaran utama Tenaga Administrasi Sekolah adalah dua, yaitu internal dan eksternal. Sasaran internal meliputi guru dan peserta didik, sedangkan sasaran eksternal meliputi masyarakat umum dan instansi-instansi lainnya. Tujuan Tenaga Administrasi Sekolah adalah untuk melayani kegiatan administrasi sekolah, sehingga mencakup dua sasaran tersebut, baik yang terkait dengan kegiatan internal sekolah maupun yang terkait dengan kegiatan eksternal.

3. Bagaimana jika strategi itu tidak berjalan dengan baik? Apakah akan mengubah strategi atau terus mengembangkan strategi?

Jawaban:

Jika strategi yang kami terapkan tidak berjalan dengan baik, maka kami akan melakukan evaluasi dan analisis untuk mengetahui penyebabnya. Kami akan mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan strategi tersebut, dan kemudian melakukan perbaikan strategi atau pengembangan strategi baru yang lebih efektif dan relevan. Kami akan bekerja sama dengan tim administrasi, guru, dan staf sekolah lainnya untuk memastikan bahwa strategi yang kami terapkan sesuai dengan kebutuhan sekolah dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

4. Bagaimana bapak melihat peran dan fungsi administrasi pendidikan dalam mendukung kelancaran operasional dan pengembangan di SMA Negeri 4 pekanbaru ?

Jawaban:

Memang sangat penting, sekolah yang bagus tidak akan berfungsi dengan baik jika tidak memiliki layanan administrasi yang efektif. Filosofi di balik ini adalah bahwa kita memiliki sumber daya yang baik, tetapi jika tidak dapat diakses oleh orang lain, maka tidak akan ada manfaatnya. Oleh karena itu, layanan sekolah memainkan peran

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

penting dalam mempermudah akses ke sumber daya tersebut. Contohnya, layanan sekolah dapat membantu guru dalam pengembangan karir mereka, serta membantu siswa dalam pengembangan karir mereka juga. Selain itu, layanan sekolah juga dapat membantu dalam pengembangan pendidikan secara keseluruhan. Dalam hal ini, Tenaga Administrasi Sekolah memainkan peran yang sangat penting. Guru, misalnya, tidak perlu memikirkan tentang administrasi pendidikan, seperti gaji, status, dan sebagainya, karena Tenaga Administrasi Sekolah yang akan menangani hal tersebut. Dengan demikian, guru dapat fokus pada tugas mengajar mereka. Semakin besar peran Tenaga Administrasi Sekolah, semakin baik pula kinerja sekolah secara keseluruhan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memaksimalkan sumber daya yang ada di sekolah melalui layanan administrasi yang efektif.

5. Kira-kira pak apa upaya yang telah dilakukan sekolah untuk memastikan komitmen dan dukungan kepemimpinan dalam peningkatan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru ?

Jawaban:

Untuk memastikan komitmen dan dukungan kepemimpinan dalam peningkatan pelayanan, sekolah telah melakukan beberapa upaya. Pertama, sekolah telah menyediakan fasilitas dan sumber daya yang memadai, mulai dari sumber daya barang hingga sumber daya manusia. Selain itu, sekolah juga telah menyelenggarakan pelatihan bagi staf Tenaga Administrasi Sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Sekolah juga telah berupaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana, seperti kantor TU yang nyaman dan lengkap. Selain itu, sekolah juga terus berusaha untuk melengkapi dan memperbarui sumber daya yang ada, sehingga pelayanan dapat terus ditingkatkan. Dengan demikian, sekolah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi semua pihak.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Menurut bapak apa saja hambatan atau tantangan yang telah diidentifikasi dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi di sekolah?

Jawaban:

Meskipun kita memiliki sumber daya yang ada, namun masih ada beberapa hambatan yang dihadapi. Salah satunya adalah keterbatasan jumlah sumber daya dan sarana yang tersedia. Selain itu, ada juga hambatan yang terkait dengan paradigma orang yang kita layani. Beberapa orang memiliki ekspektasi yang tinggi dan menganggap bahwa kebutuhan mereka harus dipenuhi dengan cepat dan tepat, tanpa mempertimbangkan proses administrasi yang harus dijalani. Padahal, kita memiliki konsep dan aturan yang jelas dalam melakukan administrasi. Namun, sulitnya adalah menyamakan persepsi kita dengan orang yang kita layani. Visi dan misi kita adalah untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan pas, namun semuanya harus ada administrasinya, ada jalurnya, ada ketentuannya, dan ada prosesnya. Inilah yang menjadi kendala utama dalam memberikan pelayanan yang optimal.

7. Menurut bapak Apa faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah?

Jawaban:

Faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dukungan dari pimpinan. Jika pimpinan sangat mendukung proses yang kita jalani, maka pelayanan akan semakin baik. Selain itu, paradigma guru yang mendukung juga sangat penting. Jika guru memiliki pemahaman yang sama dengan kita tentang pentingnya pelayanan yang baik, maka mereka akan lebih mudah bekerja sama dengan kita. Kebijakan yang ada juga harus sejalan dengan tujuan kita di bagian Tenaga Administrasi Sekolah, yaitu untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Jika kebijakan dan tujuan kita sejalan, maka kita akan lebih mudah mencapai tujuan kita. Di perusahaan swasta, hal



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

ini sering disebut sebagai ISO, yaitu standarisasi yang harus diikuti untuk memastikan kualitas pelayanan. Jika kita dan pimpinan memiliki pemahaman yang sama tentang standarisasi ini, maka kita akan lebih mudah bekerja sama dan mencapai tujuan kita.

8. Bagaimana peran teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di sekolah ini?

Jawaban:

Dengan pemanfaatan teknologi informasi, kami mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan administrasi di sekolah ini. Teknologi membantu kami bekerja lebih cepat, mengurangi kesalahan, serta memberikan layanan yang lebih baik kepada seluruh warga sekolah.

9. Bagaimana bapak memastikan peningkatan kemampuan tenaga administrasi di sekolah ini?

Jawaban:

Konsep utama yang kita gunakan adalah monitoring dan evaluasi. Kita terus memantau dan mengevaluasi kinerja kita, untuk memastikan bahwa kita mencapai tujuan yang diinginkan. Jika kita menemukan kekurangan atau kelemahan, maka kita akan segera mengambil tindakan untuk memperbaikinya, menambahkannya, atau menutupinya dengan solusi yang lebih baik. Dengan demikian, kita dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kita melalui proses monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan.

10. Apa saja langkah yang diambil untuk memotivasi tenaga administrasi agar bekerja lebih efektif?

Jawaban:

Ya pendekatan, Sebenarnya pendekatan yang kita gunakan adalah pendekatan yang berfokus pada kenyamanan. Jika kita dapat membuat orang lain merasa nyaman, maka mereka akan lebih cenderung untuk memberikan pelayanan yang nyaman juga. Pendekatan persuasif yang kita gunakan dapat dilakukan secara perorangan atau secara bersama-

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

sama. Namun, perlu diingat bahwa setiap orang memiliki pendekatan yang berbeda-beda, dan itu adalah seni dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain.

11. Apakah ada program pelatihan atau pembinaan bagi tenaga administrasi? Jika ada, bagaimana pelaksanaannya?

Jawaban:

Ada, Karena kita berada di lingkungan sekolah, kita sering mengikuti pelatihan yang diselenggarakan untuk guru, namun kadang-kadang pegawai Tenaga Administrasi Sekolah juga diikutkan. Selain itu, kita juga mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh dinas, seperti seminar atau pelatihan khusus, jika ada surat panggilan. Bahkan, ada juga pelatihan khusus untuk operator, yang diadakan secara terpisah. Waktu pelatihan ini berbeda-beda, tergantung pada jadwal dan kegiatan yang diselenggarakan.

12. Rencana jangka panjang dengan pertanyaan Apa rencana jangka panjang Anda dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

Jawaban:

Rencana jangka panjang kita adalah memaksimalkan peranan teknologi informasi dalam mempermudah dan mempercepat layanan. Teknologi informasi adalah alat yang sangat penting untuk mempermudah pekerjaan dan meningkatkan efisiensi. Oleh karena itu, kita berusaha untuk memanfaatkan teknologi informasi secara optimal dalam memberikan layanan. Target kita adalah memotong waktu pelaksanaan kerja dan meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, jika layanan kita harus selesai dalam waktu 1x24 jam, maka kita berusaha untuk menyelesaiannya lebih cepat. Namun, hal ini harus dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Untuk mencapai tujuan ini, kita harus menyesuaikan sumber daya yang ada, baik sumber daya alat maupun sumber daya manusia. Oleh karena itu, kita harus menyediakan pelatihan dan training bagi staf untuk memastikan bahwa

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

mereka dapat menggunakan teknologi informasi dengan efektif. Tujuan akhir kita adalah mempermudah urusan orang dan memberikan layanan yang terbaik. Dengan menggunakan teknologi informasi yang bagus, kita dapat mempercepat proses layanan dan memberikan hasil yang lebih baik.

13. kemudian pak, bagaimana bapak memastikan bahwa seluruh staff administrasi ini terus mengembangkan ketampilan dan pengetahuan mereka untuk memberikan pelayanan yang baik?

Jawaban:

Sama seperti sebelumnya, monitoring adalah salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Di kami, di bagian Tenaga Administrasi Sekolah, kami melakukan monitoring secara berkala, yaitu setiap bulan dan setiap minggu. Kami memantau dan mempelajari sejauh mana fungsi layanan kami berjalan dengan baik. Jika kami menemukan kekurangan atau keluhan, kami dapat segera mencari solusinya. Monitoring dan evaluasi ini dapat dilakukan secara berkala atau secara tiba-tiba, tergantung pada kebutuhan. Yang penting adalah monitoringnya berjalan dengan baik. Contohnya, secara berkala, kami melakukan monitoring setiap bulan, mulai dari absensi, pendataan, hingga jurnal-jurnal. Namun, jika ada kebutuhan mendadak, kami juga dapat melakukan monitoring secara langsung. Intinya, monitoring adalah kunci untuk meningkatkan kualitas layanan kami.

14. Apa saja kelemahan dalam pelayanan administrasi sekolah yang dapat diidentifikasi melalui implementasi evaluasi dan monitoring kinerja secara berkala? Apakah Implementasi evaluasi dan monitoring kinerja secara berkala mampu memperbaiki kelemahan dalam pelayanan administrasi sekolah?

Jawaban:

Kelemahan kami sebenarnya terletak pada keterbatasan sumber daya dan peralatan. Namun, kami berusaha untuk memaksimalkan sumber daya dan peralatan yang ada untuk memberikan layanan yang terbaik. Tujuan kami adalah untuk memberikan pelayanan prima yang membuat orang-orang merasa senang dan puas. Meskipun kami berusaha untuk memberikan layanan yang cepat dan baik, namun kami juga harus memastikan bahwa data yang kami gunakan adalah akurat dan tidak salah. Oleh karena itu, monitoring dan evaluasi adalah proses yang sangat penting bagi kami untuk memastikan bahwa layanan kami berjalan dengan baik. Jika kami menemukan kekurangan atau kelemahan dalam layanan kami, maka kami akan segera mencari solusi untuk menutupi kekurangan tersebut. Konsepnya adalah untuk

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

memaksimalkan sumber daya yang ada, baik sumber daya alat maupun sumber daya manusia (SDM). Target kami adalah untuk memberikan pelayanan prima yang berkelanjutan, dan kami akan terus melakukan perbaikan dan evaluasi untuk mencapai tujuan tersebut.

iya dan harus mampu gak ada kata-kata gak bisa harus diperbaiki, kekurangan kita harus diperbaiki kalau enggak nanti banyak masalah yang akan, satu masalah kalau gak ditutupi atau di carikan solusi kan akan menambah masalah baru dan harus mampu ya itulah strategi kita, bagaimana caranya biar kita bisa menutupi kekurangan kita kita memaksimalkan kelebihan kita.

15. Perbaikan prosedur, pelatihan staf, dan penggunaan teknologi merupakan langkah-langkah yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan administrasi di suatu institusi, termasuk sekolah. Bagaimana strategi peningkatan pelayanan pada perbaikan prosedur, pelatihan staf, dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan administrasi?

Jawaban:

Strategi kami adalah memperbaiki internal organisasi kami, yaitu dengan memperbaiki struktur organisasi dan memastikan bahwa setiap bagian dan orang memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas. Setelah struktur organisasi kami bentuk, kami akan menentukan standarisasi untuk layanan kami, termasuk prosedur dan SOP yang harus diikuti. Hal ini mengacu pada undang-undang yang berlaku dan kami harus selalu memastikan bahwa kami memiliki informasi yang lengkap dan akurat untuk menghindari kesenjangan informasi. Sebagai lembaga pendidikan provinsi, kami harus mematuhi aturan dan SOP yang berlaku. Oleh karena itu, kami akan mempelajari dan menerapkan SOP yang sesuai untuk setiap kegiatan, termasuk pelaksanaan kegiatan dan pengelolaan layanan. Jika tidak ada SOP khusus, kami akan mengacu pada dasar hukum dan SOP yang relevan untuk memastikan bahwa layanan kami berjalan dengan baik dan dapat diukur keberhasilannya.

16. Sejauh mana peran teknologi dalam membantu pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

Jawaban:

Sangat jauh, Meskipun tujuan kita mungkin terlihat jauh, namun dengan menggunakan teknologi informasi, kita dapat mempermudah proses pengukuran dan pelaporan. Konsep teknologi informasi memungkinkan kita untuk membuat laporan yang efektif dan efisien.

Dengan demikian, kita dapat memastikan bahwa apa yang kita lakukan sesuai dengan keinginan pimpinan kita. Peranan teknologi informasi



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.

sangat penting dalam hal ini, karena kita dapat menggunakan teknologi untuk mempermudah proses pengumpulan data, pengolahan data, dan pelaporan. Saat ini, penggunaan teknologi informasi sudah menjadi keharusan, terutama bagi kita yang berada di bidang informasi. Oleh karena itu, kita harus bisa menggunakan teknologi informasi dengan efektif dan efisien. Kata kuncinya adalah kita harus bisa menggunakan teknologi untuk mempermudah pekerjaan kita dan meningkatkan kualitas layanan kita.

17. Bagaimana sistem evaluasi kinerja tenaga administrasi yang diterapkan di sekolah ini?

Jawaban:

Sistem evaluasi di sekolah mirip dengan rapor, yaitu evaluasi terhadap kinerja dan kekurangan. Di Tenaga Administrasi Sekolah, evaluasi dilakukan secara berkala, baik melalui Rapat Koordinasi (RAKOR) maupun penilaian sasaran kinerja pegawai (SKP). Rakor dilakukan secara berkala, biasanya sekali seminggu, untuk membahas kebutuhan dan kekurangan. Sedangkan SKP adalah penilaian kinerja pegawai yang wajib dilakukan oleh setiap pegawai untuk merencanakan strategi dan tugas mereka dalam satu bulan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## TRANSKIP WAWANCARA

### STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU

**Informan Peneliti: Kepala Sekolah**

#### **Identitas Informan**

Nama Informan	:	H. Sahid Suwarno, S. Pd., M.M
Umur	:	59 Tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Pendidikan Terakhir	:	S2
Lama Bekerja Di Instansi	:	35 Tahun
Jabatan Informan	:	Kepala Sekolah
Tanggal	:	18 Maret 2025
Tempat Wawancara	:	Ruangan Kepala sekolah

1. Apa strategi utama yang bapak terapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi di sekolah?

Jawaban:

Jadi strategi nya tentu yang pertama yaitu menempatkan orang pada keahliannya di bagian administrasi ini kan banyak bidang makanya untuk efisiensi dan efektifitas kita menempatkan orang pada keahliannya, yang kedua tentu semua kegiatan setelah direncanakan diprogramkan terus di evaluasi, evaluasi ini sangat penting, setelah di evaluasi tentu di tindak lanjut.

2. Bagaimana bapak memastikan bahwa seluruh staf administrasi terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik?

Jawaban:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Tadi di soal pertama sudah saya bilang setelah merencanakan ada program kemudian evaluasi, setelah evaluasi ini tentunya ada yang sudah terselesaikan da nada yang belum, nah yang belum ini tentunya kita harus memberikan semacam penyegaran atau pelatihan dengan mencari narasumber yang pas.

3. Apa rencana jangka panjang bapak dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

Jawaban:

Kepala Sekolah memiliki Program Tahunan dan Program Empat Tahunan. Dari hasil evaluasi yang telah dilakukan, diharapkan pelayanan administrasi menjadi lebih sederhana, tepat sasaran, dan tidak memakan banyak waktu, terutama bagi pihak yang dilayani. Segala hal yang dapat dilakukan secara digital akan diadaptasi sesuai dengan perkembangan zaman, kemampuan, dan kondisi yang ada. Ke depan, administrasi tidak boleh menjadi beban, tetapi justru harus mendukung kelancaran kegiatan lainnya. Oleh karena itu, dalam jangka panjang, administrasi sekolah diarahkan menuju sistem berbasis IT yang lebih cepat dan efisien. Dengan digitalisasi, dokumen yang masuk tidak perlu lagi melalui proses disposisi manual, melainkan langsung terintegrasi dalam sistem. Tujuan utamanya adalah menciptakan administrasi yang lebih efisien, cepat, dan tepat guna, terutama bagi pihak yang dilayani.

4. Seberapa penting peran tenaga administrasi dalam mendukung kelancaran kegiatan akademik di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

Jawaban:

Peran tenaga administrasi di sekolah ini sangat penting dalam mendukung kelancaran kegiatan akademik. Mereka bertanggung jawab dalam berbagai aspek administrasi yang memastikan seluruh proses akademik berjalan dengan lancar dan tertata dengan baik. Tanpa dukungan tenaga administrasi yang kompeten dan profesional, proses akademik di sekolah akan terganggu, baik dari segi perencanaan,



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

pelaksanaan, maupun evaluasi. Oleh karena itu, tenaga administrasi memiliki peran strategis dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan efisien.

5. Menurut bapak apa upaya yang telah dilakukan sekolah untuk memastikan komitmen dan dukungan kepemimpinan dalam peningkatan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru ?

Jawaban:

Sekolah memastikan komitmen dan dukungan kepemimpinan dalam peningkatan pelayanan dengan menyediakan fasilitas dan sumber daya yang memadai, mengadakan pelatihan bagi staf TU, serta meningkatkan sarana dan prasarana. Selain itu, sekolah terus melengkapi dan memperbarui sumber daya agar pelayanan semakin optimal.

6. Menurut bapak apa saja hambatan atau tantangan yang telah diidentifikasi dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi di sekolah?

Jawaban:

Hambatan utama dalam administrasi sekolah adalah keterbatasan SDM, baik dari segi jumlah maupun kompetensi. Selain itu, sulit mencari tenaga administrasi yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan. Faktor lain yang menghambat adalah terbatasnya anggaran, karena sekolah tidak lagi memiliki kewenangan dalam pengelolaan dana secara mandiri, berbeda dengan sistem MBS di masa lalu yang memberikan fleksibilitas lebih besar.

7. Menurut bapak apa saja faktor pendukung yang telah diidentifikasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

Jawaban:

Pelayanan administrasi sekolah telah didukung oleh berbagai sarana, seperti ruang kantor, akses internet, komputer, dan perangkat lunak.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 telah memiliki fasilitas perkantoran yang layak, meskipun di beberapa sekolah kondisi ruang kantor masih perlu diperbaiki.

8. Bagaimana bapak memastikan peningkatan kemampuan tenaga administrasi di sekolah ini? dan Bagaimana proses pembinaan dan pengembangan tenaga administrasi dilaksanakan?

Jawaban:

Berdasarkan hasil evaluasi, langkah selanjutnya adalah memberikan pelatihan dan pembinaan, kemudian melakukan evaluasi kembali untuk melihat apakah ada perubahan yang signifikan. Evaluasi harus diikuti dengan tindak lanjut, karena tanpa tindak lanjut, evaluasi menjadi tidak bermakna.

Sebagai contoh, jika sekolah menetapkan aturan bagi siswa tetapi tidak melakukan evaluasi dan tindak lanjut, maka aturan tersebut menjadi tidak efektif. Oleh karena itu, evaluasi harus dilakukan secara berkelanjutan, diikuti dengan tindak lanjut yang tepat, termasuk dalam pembinaan. Dalam proses pembinaan dan pengembangan, terdapat dua jenis pembinaan: yang pertama Pembinaan kompetensi, yang dilakukan melalui diskusi, pelatihan, dan mendatangkan narasumber ahli untuk meningkatkan keterampilan tenaga administrasi, kemudian yang kedua Pembinaan sikap dan perilaku kerja, yang dilakukan melalui aturan tertulis, teguran, serta pembinaan bertahap, mulai dari peringatan lisan hingga tertulis. Pembinaan ini dibedakan menjadi dua aspek utama: pertama, Pembinaan kerja yang berfokus pada peningkatan kinerja dan kompetensi. dan yang kedua Pembinaan aturan yang bertujuan menegakkan disiplin dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Keduanya harus berjalan seimbang agar tenaga administrasi dapat bekerja secara profesional dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

9. Apa saja langkah yang diambil untuk memotivasi tenaga administrasi agar bekerja lebih efektif?

Jawaban:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Ya Motivasi yang sesungguhnya itu berasal dari dalam diri, bukan dari faktor luar. Oleh karena itu, seseorang harus memiliki niat yang benar dalam bekerja, karena itu juga merupakan bentuk ibadah. Keindahan sejati bukan hanya dari penampilan luar, tetapi juga dari hati yang baik. Memberikan motivasi memang tidak selalu mudah, tetapi dengan pendekatan yang tepat, seseorang dapat memahami dan menerapkan nilai-nilai positif dalam pekerjaannya.

10. Bagaimana Anda menilai kinerja kepala tenaga administrasi dalam mengelola pelayanan administrasi sekolah?

Jawaban:

Setiap bulan dilakukan penilaian kinerja untuk seluruh pegawai, dan penilaian tahunan juga diterapkan tidak hanya bagi pegawai negeri, tetapi juga untuk semua pegawai lainnya. Penilaian ini didasarkan pada indikator yang telah ditetapkan. Kepala tenaga usaha memiliki peran utama dalam mengawasi kinerja pegawai, termasuk melihat berapa banyak tugas atau item kerja yang terlaksana dalam satu bulan. Sebagai contoh, jika dalam satu bulan terdapat lima indikator pekerjaan, maka masing-masing akan dinilai berdasarkan persentase keberhasilannya: Indikator 1: 100% tercapai, Indikator 2: 80% tercapai, Indikator 3: 75% tercapai, Indikator 4: 100% tercapai. Evaluasi ini dilakukan secara berkala untuk menilai sejauh mana tugas telah dijalankan sesuai target yang ditetapkan.

11. Apa saja kebijakan yang telah diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di sekolah?

Jawaban:

Kebijakan yang telah diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi bertujuan agar pelayanan menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Prinsip utama dalam kebijakan ini adalah memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat tidak memakan waktu lama dan tetap efektif. Oleh karena itu, sistem kerja harus berjalan dengan baik, dengan penekanan pada efisiensi



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

waktu. Selain itu, kebijakan ini juga mencakup pengawasan terhadap jam kerja, termasuk memastikan kapan pegawai mulai bekerja, waktu istirahat, dan kepatuhan terhadap jadwal kerja yang telah ditetapkan.

12. Bagaimana sekolah ini memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan administrasi?

Jawaban:

Dengan pemanfaatan teknologi ini, sekolah kami mampu memberikan pelayanan administrasi yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Hal ini juga membantu kami dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan seluruh pihak yang terkait.

13. Apa harapan Anda terhadap peningkatan kinerja tenaga administrasi dalam mendukung pengelolaan sekolah?

Jawaban:

Harapan utama terhadap peningkatan kinerja tenaga administrasi adalah agar sekolah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih efisien dalam mendukung pengelolaan sekolah. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan administrasi, sekolah diharapkan memiliki nilai lebih di mata masyarakat, sehingga dikenal sebagai institusi yang responsif dan profesional. Selain itu, pelayanan yang diberikan harus mudah diakses dan tidak menyulitkan, sehingga semua pihak yang membutuhkan dapat dilayani dengan baik dan optimal.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## TRANSKIP WAWANCARA

### STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU

**Informan Peneliti: Staf Tenaga Administrasi Sekolah**

#### Identitas Informan

Nama Informan	: Mhd. Nasrun Efendi, S.Kom
Umur	: 26 Tahun
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Pendidikan Terakhir	: S1
Lama Bekerja Di Instansi	: 3 Tahun 6 Bulan
Jabatan Informan	: Staf Tenaga Administrasi Sekolah
Tanggal	: 11 Februari 2025
Tempat Wawancara	: Ruang staf Tenaga Administrasi Sekolah

1. Apakah bapak ada strategi untuk meningkatkan pelayanan administrasi?

Jawaban:

Ada, Pertahankan pelayanan baik yg sudah ada, Lebih empati terhadap kendala yg ada disekolah, Bersikap Proaktif, dan memberikan solusi terbaik di setiap permasalahan.

2. Kira-kira Sasaran utama peningkatan pelayanan administrasi sekolah ini untuk siapa pak? Dan apa keuntungannya? Tujuan dari peningkatan pelayanan administrasi sekolah apa?

Jawaban:

Internet, Teknologi, Komputer, dan sumber daya manusia.

Dan mempunyai keuntungan sebagai penunjang keberhasilan, dimana apabila hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

3. Bagaimana jika strategi itu tidak berjalan dengan baik? Apakah akan mengubah strategi atau terus mengembangkan strategi?

Jawaban:

Dalam proses bisnis atau proses dalam pelayan kita harus mempunyai Plan A dan Plan B, jika salah satunya dari strategi tidak berjalan kita harus memakai strategi yg lain untuk menjalankan pelayanan agar efektif dan efisien.

4. Bagaimana sistem evaluasi kerja yang diterapkan terhadap tenaga administrasi di sekolah ini?

Jawaban:

Setiap bulan rekan tendik mengadakan rapat bersama kepala sekolah dan kepala Tenaga Administrasi Sekolah untuk evaluasi kinerja dan memperbaiki yg kurang di bulan depannya.

5. Bagaimana bapak melihat peran dan fungsi administrasi pendidikan dalam mendukung kelancaran operasional dan pengembangan di SMA Negeri 4 pekanbaru ?

Jawaban:

Sebagai staf TU di SMA Negeri 4 pekanbaru saya melihat Administrasi pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran kegiatan belajar mengajar di sekolah. karena administrasi ini mencakup pengelolaan data siswa, kepegawaian, sarana dan prasarana, serta penyusunan laporan yang berkaitan dengan kebijakan sekolah. Kemudian Fungsi administrasi pendidikan adalah memastikan semua kegiatan sekolah berjalan secara tertib dan sistematis. dan administrasi yang baik dapat membantu sekolah dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada siswa, guru, dan orang tua. Misalnya, dalam pengelolaan keuangan, administrasi memastikan penggunaan anggaran sekolah dilakukan secara transparan dan tepat sasaran



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kira-kira pak apa upaya yang telah dilakukan sekolah untuk memastikan komitmen dan dukungan kepemimpinan dalam peningkatan pelayanan administrasi?

Jawaban:

- A. Setiap bulan pimpinan mengadakan agenda rapat evaluasi kinerja setiap staf tenaga administrasi.
- B. Sekolah selalu membeli dan mengadakan sarana dan prasarana (Alat/Mesin) yg diminta kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

7. Menurut bapak apa saja hambatan atau tantangan yang telah diidentifikasi dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi di sekolah?

Jawaban:

Yang paling terasa saat ini adalah pekerjaan yg merangkap, karena kondisi sekarang staf tenaga administrasi yg terbatas sehingga banyak pekerjaan yg tidak selesai sesuai waktu yg ditentukan.

8. Menurut bapak apa saja faktor pendukung yang telah diidentifikasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

Jawaban:

Keahlian atau handal dalam setiap tufoksi pekerjaan, memiliki kompetensi sesuai bidang masing-masing, memiliki cara komunikasi setiap permasalahan dan memahami setiap masalah yang ada.

9. Bagaimana bapak memanfaatkan teknologi dalam mendukung pelayanan administrasi di sekolah?

Jawaban:

Salah satu tujuan dari pemanfaatan teknologi dalam administrasi adalah memudahkan pekerjaan dan mempercepat suatu proses bisnis dari produk layanan administrasi, salah satu contoh adalah penggunaan Microsoft exel dalam mengelola data buku induk peserta didik, bigdata



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

nilai rapor, kartu pelajar, SKL, dan pembuatan surat keterangan ratusan dalam 10 menit.

10. Bagaimana pengalaman Anda dalam menjalankan tugas administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

Jawaban:

Satu tahun pertama banyak ilmu yang dapat diperoleh dari senior-senior, karena pekerjaan ini adalah pekerjaan pertama bapak setelah tamat S1, jadi belum ada pengalaman, jadi 1 tahun pertama cukup untuk bapak beradaptasi dengan lingkungan sekolah dan pekerjaan yang ada, tahun ke 2, ke 3 adalah bagian dari melanjutkan dan mengerjakan apa-apa yg sudah dipahami di tahun sebelumnya, lingkungan pekerjaan yg sehat, sama seperti keluarha sendiri membuat nyaman.

11. Apakah Anda merasa cukup mendapatkan bimbingan dan pelatihan dalam menjalankan tugas administrasi?

Jawaban:

Bapak merasa cukup, karena dari dinas pendidikan disetiap pertengahan tahun dan akhir tahun selalu membuat bimtek (bimbingan teknis) tentang tugas-tugas yg bapak kerjakan, sehingga banyak mendapatkan ilmu dan pengalaman.

12. Apakah ada upaya dari pimpinan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi? Jika ada, bagaimana bentuknya?

Jawaban:

Ada, salah satunya Pimpinan memberikan tools, seperti materi microsoft excel untuk mempercepat pekerjaan dalam pelayanan di sekolah.

13. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan kepala tenaga administrasi terhadap kinerja tim administrasi sekolah?

Jawaban:

Sangat besar, karena banyak masalah yg harus diselesaikan kami selalu berdiskusi dan kepala tenaga administrasi selalu memberikan solusi terbaik di setiap permasalahan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

14. Apa saran bapak untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

Jawaban:

Di SMA Negeri 4 Pekanbaru, lebih khusus di Tenaga Administrasi Sekolah belum mempunyai sistem informasi layanan online, karena sekarang semuanya serba online, maka perlu kiranya di Tenaga Administrasi Sekolah SMA Negeri 4 Pekanbaru untuk diadakan pengadaan sistem informasi layan online berbasis website.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## TRANSKIP WAWANCARA

### STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU

**Informan Peneliti: Tenaga Pendidik**

#### Identitas Informan

Nama Informan	: Fitri Rahmadani S.Pd
Umur	: 28 Tahun
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pendidikan Terakhir	: S1
Lama Bekerja Di Instansi	: 6 Tahun
Jabatan Informan	: Guru Bimbingan Konseling
Tanggal	: 11 Februari 2025
Tempat Wawancara	: Ruangan BK

1. Bagaimana pandangan ibu mengenai pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

Jawaban:

“Menurut saya, pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru sudah berjalan cukup baik, terutama dalam mendukung kelancaran tugas tenaga pendidik. Staf administrasi cukup responsif dalam membantu pengurusan dokumen yang diperlukan, seperti absensi, surat tugas, dan kebutuhan administratif lainnya. Namun, dalam beberapa situasi, masih terdapat kendala seperti keterlambatan dalam pengelolaan data atau kurangnya digitalisasi dalam beberapa proses.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Jika sistem administrasi lebih terintegrasi secara digital, tentu akan lebih memudahkan baik bagi guru maupun siswa. Meskipun demikian, saya mengapresiasi kerja tim administrasi yang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi guru dan tenaga kependidikan di sekolah”.

2. Apakah ibu pernah mengalami kendala dalam pelayanan administrasi sekolah? Jika ya, apa kendala tersebut?

Jawaban:

“Secara umum, saya tidak mengalami kendala berarti dalam pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru. Pelayanan dari staf administrasi sudah cukup baik, responsif, dan membantu dalam berbagai kebutuhan administrasi sekolah. Namun, jika berbicara tentang sistem yang digunakan, memang ada beberapa hal yang terkadang menjadi kendala, terutama karena ketergantungan pada sistem digital yang membutuhkan waktu lebih lama dalam prosesnya. Sebagai contoh, dalam pengelolaan data guru yang harus diinput ke dalam Dapodik (Data Pokok Pendidikan), prosesnya tidak bisa langsung selesai dalam satu atau dua hari. Ada berbagai tahapan yang harus dilewati, mulai dari pengumpulan data, verifikasi, hingga sinkronisasi dengan sistem pusat. Jika ada kendala teknis atau sistem mengalami gangguan, maka prosesnya bisa menjadi lebih lama dari yang diharapkan. Namun, di luar kendala terkait sistem, pelayanan administrasi lainnya berjalan dengan baik. Staf administrasi cukup



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

sigap dalam membantu berbagai keperluan tenaga pendidik, baik dalam pengurusan surat-menyurat, absensi, maupun dokumen lainnya.

Ke depannya, mungkin diperlukan peningkatan dalam sistem administrasi agar lebih efisien dan tidak terlalu bergantung pada sistem yang terkadang memakan waktu cukup lama untuk proses penyelesaiannya”.

3. Menurut ibu, Bagaimana tingkat responsivitas dan kecepatan tenaga administrasi dalam menangani kebutuhan administrasi guru buk?

Jawaban:

“Tingkat responsivitas dan kecepatan tenaga administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru sangat baik. Jika guru membutuhkan sesuatu, mereka langsung memberikan respons dengan cepat. Misalnya, saat kami meminta data, mereka segera menyediakannya tanpa harus menunggu lama. Pelayanan yang diberikan sangat sigap dan efisien, sehingga membantu kelancaran tugas tenaga pendidik”.

4. Kemudian ibu, Apakah tenaga administrasi sekolah sudah cukup profesional dalam menjalankan tugasnya? Jika belum, aspek apa yang perlu ditingkatkan?

Jawaban:

“Ya, tenaga administrasi sekolah sudah sangat profesional dalam menjalankan tugasnya. Mereka memiliki pemahaman yang baik tentang prosedur administrasi dan selalu bekerja dengan teliti serta sigap dalam menangani berbagai kebutuhan, baik untuk guru, siswa,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

maupun orang tua. Selain itu, mereka juga mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan komunikatif, sehingga memudahkan dalam setiap proses administrasi. Jika ada keperluan mendadak atau permintaan data, mereka dapat merespons dengan cepat dan akurat. Profesionalisme mereka terlihat dari kerapian dalam pengelolaan dokumen, ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas, serta kemampuan mereka dalam menghadapi berbagai situasi administratif dengan baik. Meskipun ada tantangan dalam sistem digital yang terkadang memperlambat proses, secara keseluruhan tenaga administrasi sudah bekerja secara profesional dan berupaya memberikan pelayanan terbaik”.

5. Bagaimana sistem koordinasi antara tenaga administrasi dan guru dalam pengelolaan administrasi sekolah?

Jawaban:

“Sistem koordinasi antara tenaga administrasi dan guru dalam pengelolaan administrasi sekolah berjalan dengan sangat baik. Kedua pihak saling bekerja sama dalam memastikan kelancaran proses administrasi, baik dalam hal pengurusan data, dokumen, maupun kebutuhan akademik lainnya. Mengenai komunikasi, memang tidak dapat dihindari bahwa terkadang terjadi miskomunikasi. Namun, hal tersebut sangat minim dan tidak terlalu sering terjadi. Jika ada kesalahpahaman atau ketidaksesuaian informasi, biasanya dapat segera diklarifikasi dan diselesaikan dengan cepat. Secara keseluruhan,



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

koordinasi antara tenaga administrasi dan guru berjalan lancar, karena adanya komunikasi yang baik, saling pengertian, serta kesadaran dari masing-masing pihak untuk menjalankan tugasnya dengan profesionalisme”.

6. Menurut ibu, apakah ada strategi atau inovasi yang bisa diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah ini?

Jawaban:

“Mungkin kalau strateginya, Salah satu strategi yang bisa diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi adalah dengan meningkatkan penggunaan teknologi. Jika masih ada proses yang dikerjakan secara manual, sebaiknya mulai dialihkan ke sistem digital agar lebih efisien. Dengan penggunaan sistem, proses administrasi bisa lebih cepat, akurat, dan mengurangi kemungkinan kesalahan dibandingkan dengan metode manual. Digitalisasi ini juga akan mempermudah akses data dan meningkatkan efektivitas koordinasi antara tenaga administrasi, guru, dan pihak sekolah lainnya”.

7. Menurut ibu bagaimana peran teknologi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di sekolah SMA Negeri 4 Pekanbaru? apakah disekolah ini sudah menggunakan teknologi dengan baik?

Jawaban:

Sangat berpengaruh karena kalau ada teknologi yang lebih baik dan canggih pelayanan administrasi di sekolah akan sangat efektif. Belum terkadang masih manual.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

8. Apa harapan ibu terhadap peningkatan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

Jawaban:

“Harapannya, pelayanan administrasi dapat terus ditingkatkan agar semakin baik, meskipun saat ini sudah berjalan dengan baik. Tenaga administrasi sudah bekerja secara profesional, tetapi tentu selalu ada ruang untuk perbaikan agar pelayanan menjadi lebih optimal. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan adalah sistem administrasi berbasis teknologi. Jika sistem dapat lebih dikembangkan dan diterapkan secara maksimal, maka proses administrasi bisa lebih cepat, efisien, dan meminimalkan kendala yang mungkin terjadi. Di luar itu, pelayanan administrasi secara keseluruhan sudah sangat baik, baik dari segi responsivitas maupun koordinasi dengan guru dan tenaga pendidik lainnya”.

© **Lampiran 3**

*Field Note (Catatan Observasi)*

di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Pekanbaru

Tempat : SMAN 4 Pekanbaru

Waktu : 23 September 2024

Jam : 09.30-11.30

Observasi ke-: 1(satu) pedoman wawancara observasi awal

Pada tanggal 23 September 2024, bertempat di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Pekanbaru, penulis mengunjungi sekolah dan berjumpa dengan Kepala Tenaga Administrasi Sekolah yaitu bapak supardi (Kepala Tenaga Administrasi Sekolah sebelum pensiun dan sekarang sudah digantikan dengan bapak chandra marthadinata). Untuk mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan strategi kepala tenaga administrasi sekolah untuk meningkatkan pelayanan administrasi.

1. Bagaimana struktur organisasi tenaga administrasi di SMA Negeri 4 pekanbaru?
2. Apa tugas dan tanggung jawab utama yang diemban oleh kepala tenaga administrasi di SMA Negeri 4 pekanbaru?
3. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik di SMA Negeri 4 pekanbaru?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

4. Strategi apa yang telah diterapkan oleh kepala tenaga administrasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
5. Bagaimana proses evaluasi dan monitoring terhadap strategi yang telah diterapkan di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
6. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi peningkatan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
7. Bagaimana upaya kepala tenaga administrasi dalam memotivasi dan memberdayakan staf administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
8. Bagaimana proses pelayanan administrasi yang sedang berjalan saat ini di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
9. Bagaimana kepala tenaga administrasi mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru?
10. Apa rekomendasi untuk pengembangan strategi peningkatan pelayanan administrasi di masa mendatang di SMA Negeri 4 Pekanbaru?

**Lampiran 4**

Hasil Observasi

No	Aspek yang diamati	Ada	Tidak Ada	Keterangan
1	Manajemen sumber daya manusia ( SDM )		✓	Kurangnya SDM dan sulitnya mencari SDM yang sesuai dan kompeten
2	Pemanfaatan teknologi informasi		✓	Penggunaan teknologi dalam administrasi belum optimal.
3	Koordinasi dan komunikasi antar staf	✓		Koordinasi dan komunikasi antar staf sudah berjalan dengan baik
4	Penyediaan sarana dan prasarana		✓	Kurangnya sarana peralatan penunjang kelancaran pelayanan administrasi
5	Pengelolaan data dan arsip	✓		Pengelolaan data dan arsip sudah cukup rapi dan terstruktur
6	Pelayanan administrasi kepada siswa dan guru		✓	Pelayanan administrasi kurang responsive terutama pada waktu dan banyaknya tugas TU
7	Peningkatan kompetensi pada staf		✓	Pelatihan untuk staf administrasi masih kurang
8	Pengawasan dan evaluasi pada staf	✓		Evaluasi kinerja dilakukan secara rutin pada staf

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

© **Lampiran 5**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**INDEKS BERKAS**

**KODE :**

Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)

Tanggal : 8 - Mei - 2024

Nama : siti Maulen hanifattul - k

**INFORMASI**

Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing

**DITERUSKAN KEPADA**

1. catatan Kajur MPI

a.

b

Dr. Yendri Afchyar, M.Pd

Pekanbaru

23/05/24  
Kajur MPI

Dr Hj Yuliharti, M.Ag  
NIP.197004041996032001

Diteruskan kepada  
2. wakil Dekan 1

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

© **Lampiran 6**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Pekanbaru, 15 Mei 2024

Hal : Permohonan Penunjukan Pembimbing Skripsi

Kepada,  
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
di-  
Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb  
Bismillahirrahmanirrahim.*

Sebelumnya saya mendoakan semoga Bapak dalam keadaan sehat wal'afiat dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SITI MAULENI HANIFATTUL KHOAMIROH  
NIM : 12110322544  
Prodi/Semester : Manajemen Pendidikan Islam/VI (Enam)  
Alamat : Desa Air Terbit Kecamatan Tapung, Kabupaten Kampar

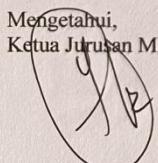
Dengan ini mengajukan permohonan penunjukan pembimbing skripsi, dengan judul **“Strategi Penyempurnaan Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Pekanbaru.”**

Pembimbing yang direkomendasikan oleh ketua jurusan adalah Dr. Tuti Andriani, M.Pd. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan:

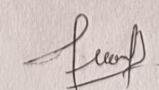
1. Foto copy lembar disposisi
2. Foto copy KRS
3. Foto copy KHS
4. Foto copy KTM
5. Foto copy pembayaran UKT
6. Sinopsis yang telah disetujui ketua jurusan

Demikian surat ini saya buat sebenarnya. Atas perhatian dan perkenan Bapak, saya ucapkan terimakasih.

Mengetahui,  
Ketua Jurusan MPI

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

Hormat Saya,



**Siti Mauleni Hanifattul Khomairoh**  
NIM. 12110322544



UIN SUSKA RIAU

© **Lampiran 7**



UIN SUSKA RIAU

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

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/8930/2024

Pekanbaru, 22 Mei 2024

Sifat : Biasa

Lamp. : -

Hal : *Pembimbing Skripsi*

Kepada  
Yth. Dr. Yundri Akhyar, M.Pd.I.

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 : SITI MAULENI HANIFATTUL KHOMAILROH  
NIM : 12110322544  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : strategi penyempurnaan Administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas  
pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Pekanbaru  
Waktu : 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

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

W a s s a l a m  
an. Dekan  
Wakil Dekan I

Dr. Zarkasih, M.Ag.

NIP. 19721017199703 1 004



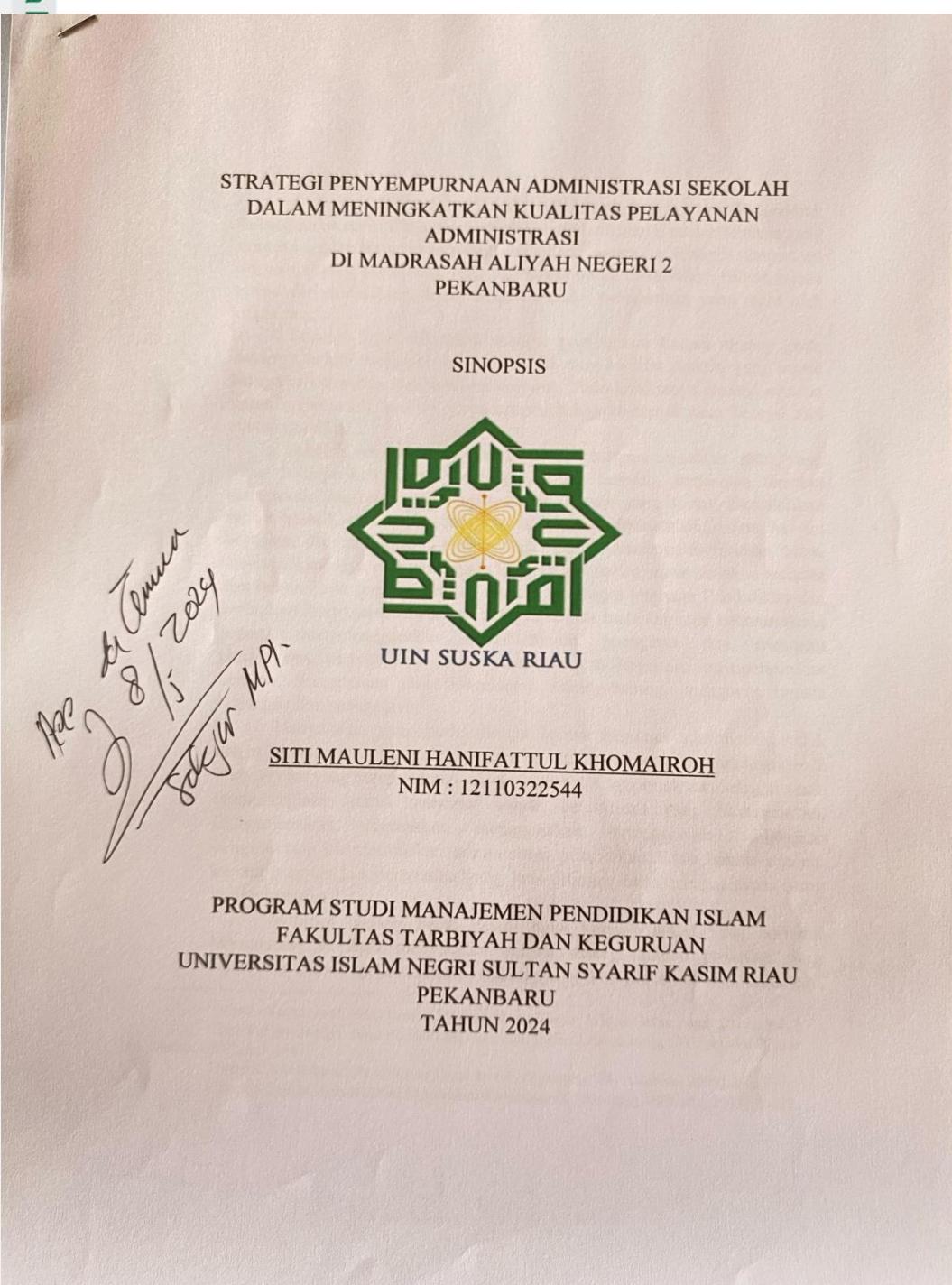
Tembusan :  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

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



UIN SUSKA RIAU

© **Lampiran 8**

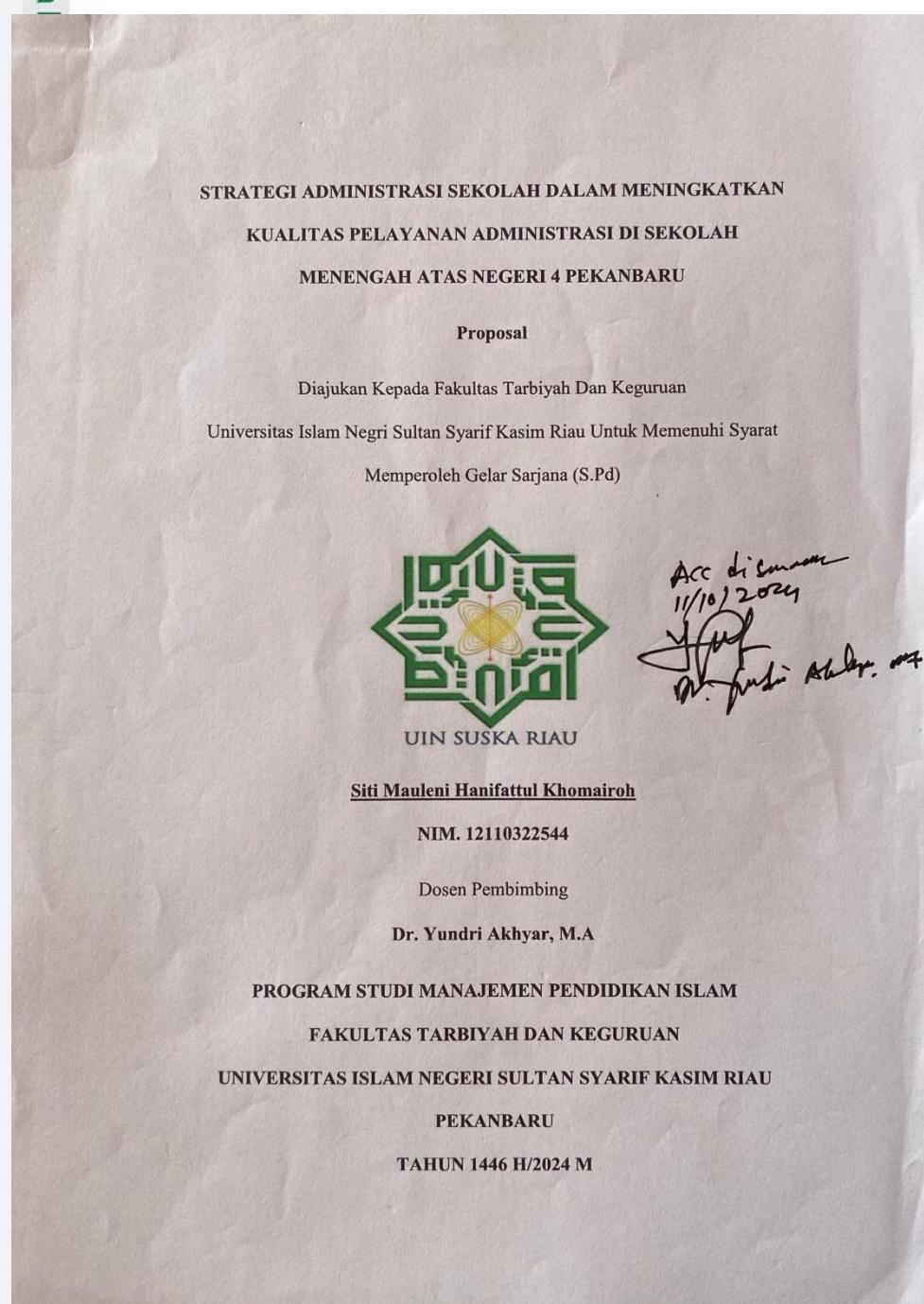


: Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

© **Lampiran 9**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

© **Lampiran 10**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH  
MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU**

**Proposal**

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan

Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana (S.Pd)

*Ace Budihardja  
Ju 10/12/2024  
Irausti*



UIN SUSKA RIAU

**Siti Mauleni Hanifattul Khomairoh**

**NIM. 12110322544**

Dosen Pembimbing

**Dr. Yundri Akhyar, M.A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

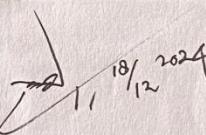
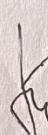
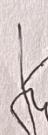
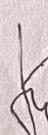
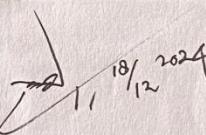
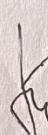
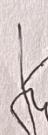
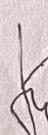
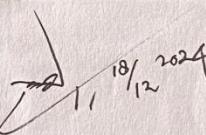
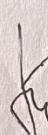
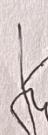
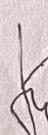
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**TAHUN 1446 H/2024 M**

© **Lampiran 11**

<b>KEMENTERIAN AGAMA</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU</b> <b>FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN</b> <b>كلية التربية والتعليم</b> <b>FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING</b> <small>Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129</small>																					
<b>PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL</b>																					
Nama Mahasiswa : Siti Mauleni Hanifattul Khomairoh Nomor Induk Mahasiswa : 12110322544 Hari/Tanggal Ujian : Selasa/19 November 2024 Judul Proposal Ujian : Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 4 Pekanbaru Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 10%;">No</th> <th rowspan="2" style="width: 40%;">NAMA</th> <th rowspan="2" style="width: 20%;">JABATAN</th> <th colspan="2" style="width: 30%;">TANDA TANGAN</th> </tr> <tr> <th style="width: 15%;">PENGUJI I</th> <th style="width: 15%;">PENGUJI II</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td style="text-align: center;">Dr. Edi Iskandar, S.Ag,M.Pd</td> <td style="text-align: center;">PENGUJI I</td> <td style="text-align: center;">             11/12/2024         </td> <td style="text-align: center;">  </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td style="text-align: center;">Dr. Irawati, S.Pd., M.Pd</td> <td style="text-align: center;">PENGUJI II</td> <td style="text-align: center;">  </td> <td style="text-align: center;">  </td> </tr> </tbody> </table>					No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN		PENGUJI I	PENGUJI II	1.	Dr. Edi Iskandar, S.Ag,M.Pd	PENGUJI I	 11/12/2024		2.	Dr. Irawati, S.Pd., M.Pd	PENGUJI II		
No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN																		
			PENGUJI I	PENGUJI II																	
1.	Dr. Edi Iskandar, S.Ag,M.Pd	PENGUJI I	 11/12/2024																		
2.	Dr. Irawati, S.Pd., M.Pd	PENGUJI II																			
Mengetahui, a.n. Dekan Wakil Dekan I  Dr. Zarkasih, M.Ag. NIP. 19721017 199703 1 004																					
Pekanbaru, 10 Desember 2024 Peserta Ujian Proposal  Siti Mauleni H.K. NIM.12110322544																					

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



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 12

© **Lampiran 12**

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

---

Nomor : B-528/Un.04/F.II/PP.00.9/01/2025 Pekanbaru, 13 Januari 2025 M  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

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

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

Nama	:	Siti Mauleni Hanifattul Khomairoh
NIM	:	12110322544
Semester/Tahun	:	VII (Tujuh) / 2025
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	:	Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Strategi Kepala Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 4 Pekanbaru  
Lokasi Penelitian : SMA Negeri 4 Pekanbaru  
Waktu Penelitian : 3 Bulan (13 Januari 2025 s.d 13 April 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 13**

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

Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/22985/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : *Mohon Izin Melakukan PraRiset*

Pekanbaru, 30 Oktober 2024

Kepada  
Yth. Kepala Sekolah  
SMA Negeri 4 Pekanbaru  
di  
Tempat

*Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh*  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : Siti Mauleni Hanifattul Khomairoh  
NIM : 12110322544  
Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2024  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

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

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan III

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

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



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 14

© **Lampiran 14**

**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/71279  
TENTANG

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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04.F.II/PP.00.9/22985/2025 Tanggal 30 Oktober 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	:	SITI MAULENI HANIFATTUL KHOMAILROH
2. NIM / KTP	:	12110322544
3. Program Studi	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian	:	SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 8 Januari 2025

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

**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

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

**n Syarif Kasim Riau**

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

## © **Lampiran 15**



### PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENDIDIKAN

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

Pekanbaru, 130 JAN 2025

Nomor : 400.3.11.2/Disdik/1.3/2025/ 1350  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Hal : Izin Riset / Penelitian

Yth. Kepala SMAN 4 Pekanbaru

di-  
Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/71279 Tanggal 8 Januari 2025 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama	: SITI MAULENI HANIFATTUL KHOMAIROH
NIM/KTP	: 12110322544
Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang	: S1
Alamat	: PEKANBARU
Judul Penelitian	: STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU
Lokasi Penelitian	: SMAN 4 PEKANBARU

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 dsiucapkan terima kasih.

Pit. KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
PROVINSI RIAU



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

Tembusan:

Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru

Utan Syarif Kasim Riau

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



UIN SUSKA RIAU

© **Lampiran 16**

**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 4 PEKANBARU**  
NSS : 301096007038, NPSN : 10404015  
AKREDITASI : A (AMAT BAIK)  
Jl. Adi Sucipto No. 67 Kelurahan Maharatu Kec. Marpoyan Damai Kode Pos 28125  
Website : [www.sman4pku.sch.id](http://www.sman4pku.sch.id), Email : [smanegeri4pekanbaru@gmail.com](mailto:smanegeri4pekanbaru@gmail.com)

**SURAT KETERANGAN PRA-RISET**  
Nomor : 071 / SMAN 4 /31

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Sekolah Menengah Atas ( SMA ) Negeri 4 Pekanbaru dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	:	SITI MAULENI HANIFATTUL KHOMAIROH
Nim	:	12110322544
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	:	Tarbiyah Dan Keguruan
Universitas	:	Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Benar telah melaksanakan Kegiatan Pra-Riset pada tanggal 15 Januari - 30 Maret 2025 di SMA Negeri 4 Pekanbaru guna mendapatkan data untuk penyelesaian Skripsi dengan judul :

**"STRATEGI KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 4 PEKANBARU"**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 13 Januari 2025  
Kepala Sekolah,  
  
**H. SAHID SEWARNO, S.Pd., M.M.**  
NIP. 19610061990031004

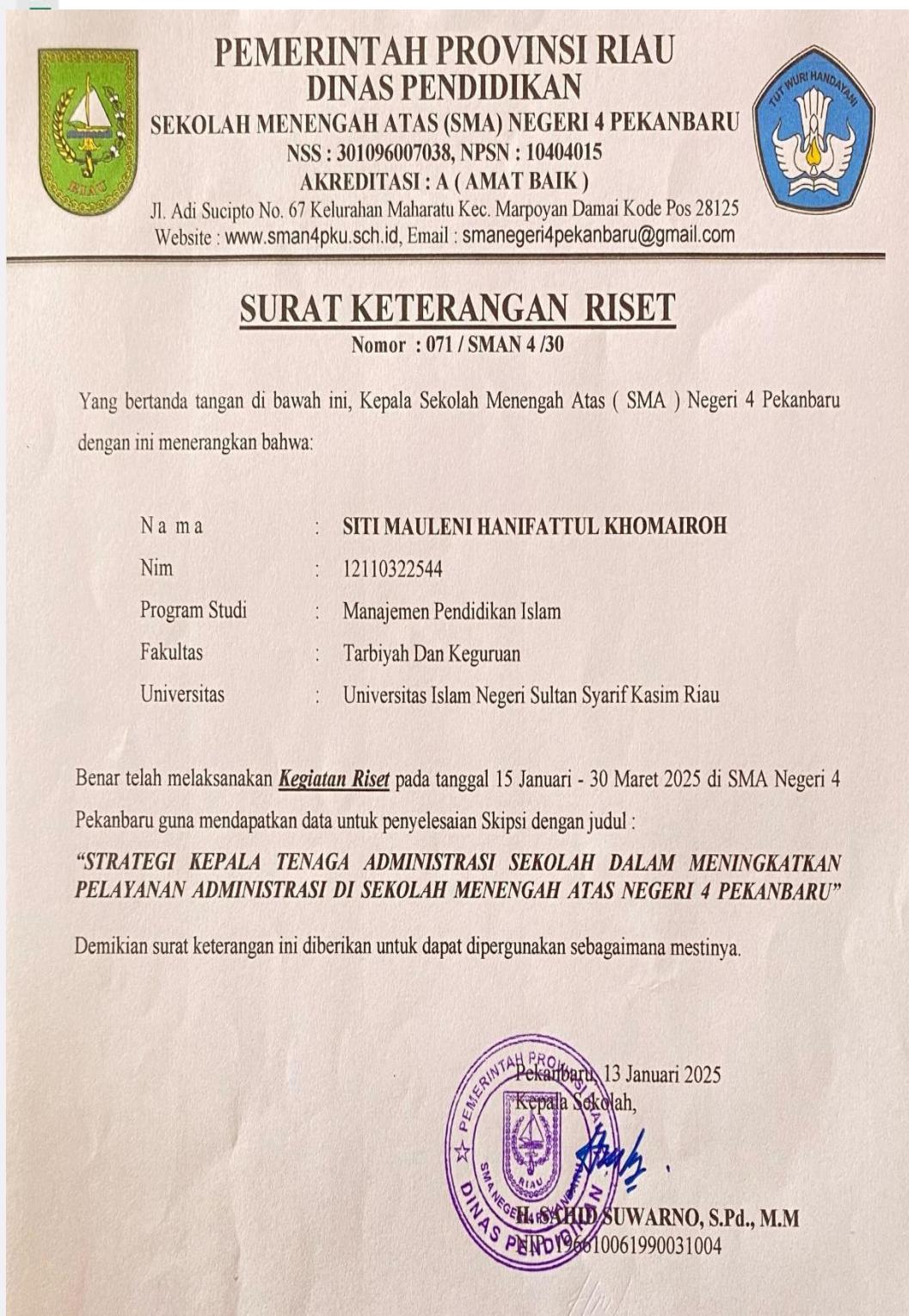
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 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

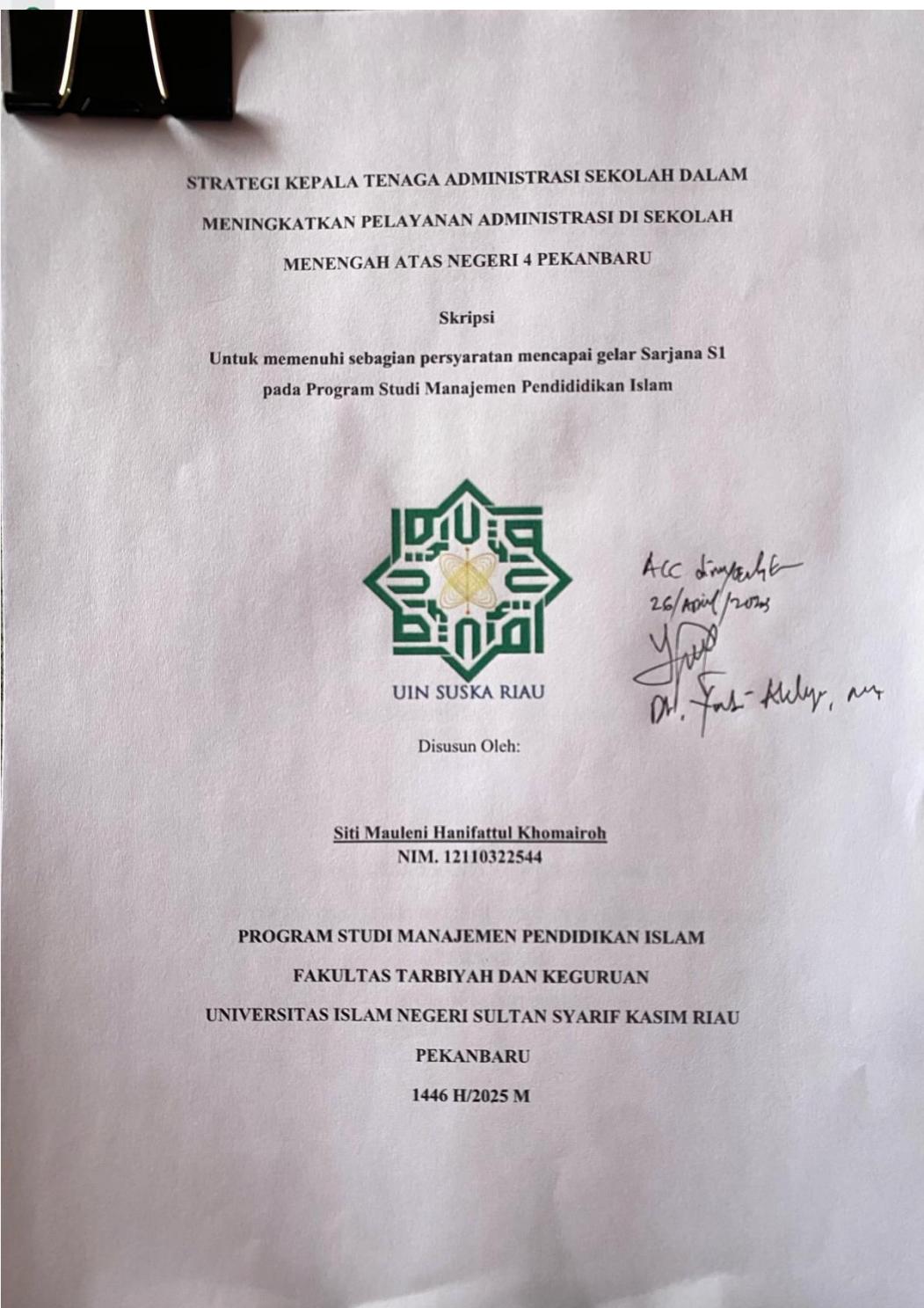
#### Lampiran 17





UIN SUSKA RIAU

© **Lampiran 18**



**UIN Syarif Kasim Riau**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

 <p><b>KEMENTERIAN AGAMA</b>  <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU</b>  <b>FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN</b>  <b>كلية التربية والتعليم</b>  <b>FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING</b>  <small>Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 70777307 Fax. (0761) 21129</small></p>																																												
<b>KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA</b> <b>SKRIPSI MAHASISWA</b>																																												
<table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">1.</td> <td style="width: 40%;">Jenis yang dibimbing</td> <td style="width: 10%;">:</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>a.</td> <td>Seminar usul Penelitian</td> <td>:</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Penulisan Laporan Penelitian</td> <td>:</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">2. Nama Pembimbing</td> <td>:</td> <td colspan="2">Dr. Yundri Akhyar, M.A</td> </tr> <tr> <td colspan="2">a. Nomor Induk Pegawai (NIP)</td> <td>:</td> <td colspan="2">198008122009011015</td> </tr> <tr> <td colspan="2">3. Nama Mahasiswa</td> <td>:</td> <td colspan="2">Siti Mauleni Hanifattul Khomairoh</td> </tr> <tr> <td colspan="2">4. Nomor Induk Mahasiswa</td> <td>:</td> <td colspan="2">12110322544</td> </tr> <tr> <td colspan="2">5. Kegiatan</td> <td>:</td> <td colspan="2">Bimbingan Skripsi</td> </tr> </table>					1.	Jenis yang dibimbing	:			a.	Seminar usul Penelitian	:			b.	Penulisan Laporan Penelitian	:			2. Nama Pembimbing		:	Dr. Yundri Akhyar, M.A		a. Nomor Induk Pegawai (NIP)		:	198008122009011015		3. Nama Mahasiswa		:	Siti Mauleni Hanifattul Khomairoh		4. Nomor Induk Mahasiswa		:	12110322544		5. Kegiatan		:	Bimbingan Skripsi	
1.	Jenis yang dibimbing	:																																										
a.	Seminar usul Penelitian	:																																										
b.	Penulisan Laporan Penelitian	:																																										
2. Nama Pembimbing		:	Dr. Yundri Akhyar, M.A																																									
a. Nomor Induk Pegawai (NIP)		:	198008122009011015																																									
3. Nama Mahasiswa		:	Siti Mauleni Hanifattul Khomairoh																																									
4. Nomor Induk Mahasiswa		:	12110322544																																									
5. Kegiatan		:	Bimbingan Skripsi																																									
No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan																																								
1		Pedoman Wawancara																																										
2		Pedoman Wawancara																																										
3		Acc Pedoman Wawancara																																										
4		Bob IV																																										
5		Bob I - IV																																										
6		Abstrak																																										
7	26 / 4 / 2025	Acc Skripsi																																										

Pekanbaru, 26 April 2025  
 Pembimbing,



**Dr. Yundri Akhyar, M.A.**  
 NIP. 198008122009011015

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

## DOKUMENTASI



### Wawancara dengan bapak Chandra Marta Dinata S.Kom selaku Kepala Tenaga Administrasi Sekolah SMAN 4 Pekanbaru



### Wawancara dengan bapak H.sahid Suwarno S.Pd, M.M selaku Kepala Sekolah SMAN 4 Pekanbaru.

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



**Wawancara dengan bapak Mhd. Nasrun Efendi, S.Kom selaku Staf Tenaga Administrasi Sekolah SMAN 4 Pekanbaru.**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## BIOGRAFI PENULIS

Siti Mauleni Hanifattul Khomairoh, lahir di

Jawa tengah, Sragen 25 Mei 2002. Anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan bapak Suwanto dan ibu Duwi Ariyani. Penulis tumbuh dan berkembang di lingkungan sederhana.

Penulis menempuh pendidikan awal di taman

kanak-kanak Harapan Jaya di desa Air Terbit tahun 2007-2008, Kemudian penulis melanjutkan ke Sekolah Dasar Negeri 039 Air Terbit pada tahun 2008-2014. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri 7 Riau pada tahun 2014-2017 dan Sekolah Menengah Atas di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri 7 Riau pada tahun 2017-2020. Pada tahun 2021 penulis menempuh pendidikan Program Strata 1 (S1) di UIN SUSKA RIAU dengan mengikuti jalur UMPTKIN program studi manajemen pendidikan islam fakultas tarbiyah dan keguruan.