



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tu
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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



The Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN TARUNA

PEKANBARU

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Pendidikan S1 Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Disusun oleh:

SOLEHATUN NADILA
NIM. 12110322897

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

2025



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul "**Peran Tenaga Administrasi dalam memberikan Pelayanan Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru**" yang disusun oleh Solehatun Nadila NIM. 12110322897, dapat diterima dan disetujui untuk sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 06 Muharram 1446 H
02 Juli 2025 M

Menyetujui,

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam

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

Dosen Pembimbing

Ahmad Ansori, M.Pd
NIP. 19910614202321 1



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Peran Tenaga Administrasi dalam memberikan Pelayanan Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru*, yang ditulis oleh Solehatun Nadila NIM. 12110322897, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 28 Juli 2025. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Pekanbaru, 6 Safar 1447 H
31 Juli 2025 M

Mengesahkan
Sidang Munaqasyah

Pengaji I

Prof. Dr. H. M. Syaifuddin, M.Ag
NIP. 19740704 199803 1 001

Pengaji II

Ristiliana, M.Pd. E
NIP. 199002252023212039

Pengaji III

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

Pengaji IV

Dra. Hj. Syarifah., MM
NIP. 19670226199703 2001

Dekan

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PROF. DR. AMIRAH DINIATY, M.Pd, Kons.
NIP. 19751115 200312 2001



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Solehatun Nadila
NIM : 12110322897
Tempat/Tgl. Lahir : Kampung Jawa, 23 Juli 2002
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Peran Tenaga Administrasi dalam memberikan pelayanan Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna 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, 15 Juni 2025

Saya meng membuat pernyataan



SOLEHATUN NADILA
NIM. 12110322897

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "**Peran Tenaga Administrasi dalam memberikan Pelayanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru**" dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata Satu (S1). Penulis menyadari bahwa tanpa pertolongan dan petunjuk dari-Nya, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ayahanda tercinta, yaitu Bapak Karsan, dan ibunda tersayang, yaitu Ibu Painah, atas segala doa, dukungan, kasih sayang, dan semangat yang tiada henti yang selalu menyertai setiap langkah penulis. Doa dan pengorbanan yang telah diberikan menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Selain itu, penulis juga banyak mengucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M. Si, Ak, CA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Prof. Dr. H. Raihani, M. Ed, Ph.D., selaku Wakil Rektor I, Dr. Alex Wenda, ST, M.Eng., selaku Wakil Rektor II dan Dr. Harris Simaremare, M.T., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan waktu kepada penulis untuk menuntut ilmu di perguruan tinggi ini.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Prof. Dr. Amirah Diniaty, M. Pd, Kons., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dr. H. Zarkasih, M .Ag.. selaku Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir, MZ, M.Pd., selaku Wakil Dekan II. Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., selaku Wakil Dekan III dan seluruh staf Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd.,selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Salmiah, M.Pd. E., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. Nunu Mahnun, S. Ag, M. Pd sebagai Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan masukan serta dorongan kepada penulis.
6. Ahmad Ansori, M. Pd sebagai dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan, dorongan, motivasi, mengarahkan serta membimbing selama penyusunan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Segenap Dosen dan Karyawan 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.

9. Dr. Zulbahri M, M. Pd selaku kepala sekolah yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru.
10. Segenap staf TU yang telah banyak memberikan informasi terkait penelitian dan memberikan data penelitian ini.
11. Terimakasih kepada Rusviani, Sumira, dan Mislia sebagai saudari kandung saya, serta ucapan terimakasih kepada Tubroni dan Buhairi sebagai saudara kandung saya yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, doa serta bantuan kepada saya selama ini untuk menyelesaikan perkuliahan saya.
12. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan kelas C MPI yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan. Kebersamaan, semangat belajar, serta dukungan yang diberikan selama ini telah menjadi penyemangat bagi penulis dalam menjalani masa studi.
13. Terima kasih kepada teman-teman KKN Desa Alai, Kecamatan Rangsang Barat, Kepulauan Meranti, atas kebersamaan, kerjasama, dan pengalaman berharga selama menjalankan pengabdian di desa tersebut.
14. Terimakasih kepada rekan-rekan PPL di SMK Taruna Pekanbaru yang telah bersama-sama melaksanakan praktik dengan semangat dan kekompakan.
15. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada sahabat kost sekaligus teman satu kelas, yaitu Miftahul Khairiyah, yang telah menemaninya sejak awal perkuliahan hingga akhir perjuangan 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.

Terima kasih atas segala doa, dukungan, semangat, serta kebersamaan yang tak ternilai selama ini.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga saran dan masukan dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Pekanbaru, 13 Juni 2025
Penulis

Solehatun Nadila
12110322897

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Dengan penuh rasa syukur yang mendalam, penulis panjatkan ke hadirat-Nya atas segala rahmat, kasih sayang, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat sampai pada tahap ini dalam hidup yakni menyelesaikan skripsi sebagai salah satu bentuk pencapaian yang sangat berarti. Semoga penulis senantiasa menjadi hamba yang pandai bersyukur atas nikmat yang diberikan, Aamiin yaa Rabbal 'aalamiin.

Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan alam, Nabi Muhammad SAW, sosok teladan sepanjang zaman. Beliaulah Cahaya yang menerangi jalan umat menuju kebaikan. Semoga kita semua senantiasa berada dalam jalan yang diridhai agar termasuk dalam golongan yang mendapatkan syafaat beliau.

Karya sederhana ini penulis persembahkan dengan penuh cinta dan haru untuk mereka yang menjadi alasan kuat dalam setiap langkah orang-orang yang selalu setia mendengar keluh kesah, memberikan semangat tanpa pamrih, serta tak pernah lelah menyisipkan doa dalam setiap sujudnya. Tanpa mereka, perjalanan ini tidak akan sekuat ini. Semoga Allah SWT membala setiap ketulusan dan kasih yang mereka curahkan.

Terkhusus kepada:

Ayahandaku Karsan:

Sosok tangguh yang selalu menjadi tiang kehidupan penulis. Terima kasih atas segala jerih payah, peluh yang tak pernah diperlihatkan, serta doa dalam diam yang selalu menyertai setiap langkah penulis. Semangat dan kerja keras Ayah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

menjadi inspirasi terbesar bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah meskipun dalam kondisi tersulit sekalipun.

Ibundaku Painah:

Cahaya dalam setiap langkah dan pelita dalam setiap gelapnya perjuangan.

Terima kasih atas ketulusan kasih sayang yang tak terhingga, doa yang tak pernah terputus, serta kesabaran yang tak pernah luntur. Cinta dan perhatian Ibu adalah kekuatan utama yang membuat penulis mampu berdiri tegar hingga titik ini.

Diriku:

Kepada diriku yang telah bertahan melewati badai, menahan lelah dan terus melangkah meskipun penuh keraguan. Untuk semua air mata yang jatuh dalam sepi, malam-malam panjang yang dipenuhi rasa cemas, serta keberanian untuk tetap melanjutkan meski ingin menyerah. Terima kasih telah kuat, dan tetap memilih untuk berproses. Skripsi ini menjadi bukti nyata bahwa usaha, keyakinan, dan doa tidak pernah mengkhianati hasil.

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

MOTTO

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْنُوٌّ عَنْ رَعِيَّتِهِ

“Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinnya.”

Jika Kau Berfikir Keajaiban Itu Tidak Ada, Kamu Salah, Perkuat Solat Dan Doa
Maka Keajaiban Itu Nyata



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

ABSTRAK

Solehatun Nadila (2025): Peran Tenaga Administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru.

Tenaga administrasi merupakan bagian penting dari tenaga kependidikan yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif guna menunjang kelancaran proses pendidikan. Pelayanan administrasi yang diberikan mencakup pengelolaan keuangan, surat menyurat, kepegawaian guru, kesiswaan, dan pengarsipan data sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Tenaga Administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Tata Usaha, staf administrasi, guru, dan siswa sebagai penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki empat peran utama dalam pelayanan administrasi di sekolah, pertama, sebagai fasilitator layanan yang membantu kebutuhan administrasi guru, siswa, dan orang tua. Kedua, pengelola data sekolah dan informasi. Ketiga, sebagai proses pendukung operasional sekolah, keempat, sebagai penjamin kualitas layanan. Faktor pendukungnya seperti keramahan dan sikap profesionalisme tenaga administrasi, serta koordinasi dan kerjasama yang baik. Masih terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan fasilitas karena jumlah tenaga administrasi yang terlalu banyak, beban kerja tinggi, keterlambatan dalam pelayanan surat menyurat, dan rendahnya disiplin serta kualifikasi sebagian staf administrasi. Upaya yang telah dilakukan pihak sekolah meliputi pelatihan internal, penggunaan perangkat pribadi oleh staf, dan penyediaan fasilitas secara bertahap. Meskipun demikian, kualitas pelayanan administrasi belum sepenuhnya optimal dan membutuhkan peningkatan sarana, penguatan kompetensi, dan penyusunan standar operasional prosedur untuk mewujudkan layanan administrasi yang lebih profesional dan efisien.

Kata Kunci: Peran Tenaga Administrasi, Pelayanan Administrasi, Administrasi Sekolah, Kualitas layanan

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

ABSTRACT**Solehatun Nadila (2025): The Roles of Administration Staff in Providing Administrative Services at Vocational High School of Taruna Pekanbaru**

This research aimed at analyzing the role of administration staff in providing administrative services at Vocational High School of Taruna Pekanbaru. Administration staff are an important part of the educational staff having the responsibility to carry out administrative tasks to support the smooth running of the education process. The administrative services provided included financial management, correspondence, personnel, student, facilities and infrastructure, and archiving school data. Qualitative descriptive approach was used in this research. The techniques of collecting data were interview, observation, and documentation. The research informants consisted of the head of administration, administration staff, teachers, and students as service recipients. The research findings indicated that administration staff had played an important role in supporting school operational activities. However, there were still some obstacles such as limited facilities, lack of staff, high workload, delays in mail services, low discipline, and qualifications of some administration staff. The efforts made by the school included internal training, use of personal devices by staff, and provision of facilities in stages. However, the quality of administrative services was not yet fully optimal. Therefore, it is necessary to improve facilities, strengthen competencies, and prepare standard operating procedures to realize more professional and efficient administrative services.

Keywords: Administration Staff Role, Administrative Services, School Administration, Service Quality



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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ملخص

صالحة نادلة، (٢٠٢٥)؛ تحليل دور الكادر الإداري في تقديم الخدمات الإدارية في مدرسة تارونا الثانوية المهنية ببكتابرو

هذا البحث يهدف إلى تحليل دور الكادر الإداري في تقديم الخدمات الإدارية في مدرسة تارونا الثانوية المهنية ببكتابرو. ويعُدّ الكادر الإداري جزءاً مهماً من الكوادر التربوية، حيث يتحمل مسؤولية تنفيذ المهام الإدارية لدعم سير العملية التعليمية بسلامة. وتشمل الخدمات الإدارية المقدمة إدارة الشؤون المالية والراسلات والموظفين وشئون التلاميذ والمرافق والبنية التحتية وأرشفة بيانات المدرسة. واعتمد البحث على المنهج الوصفي الكيفي، حيث جُمعت البيانات من خلال المقابلة والملاحظة والتوثيق. ومخبر البحث رئيس قسم الشؤون الإدارية وموظفو الإدارة والمعلمون والتلاميذ باعتبارهم المستفيدون من الخدمات. وأظهرت نتائج البحث أن الكادر الإداري يؤدي دوراً مهماً في دعم الأنشطة التشغيلية في المدرسة، إلا أنه لا تزال هناك بعض العقبات، مثل محدودية المرافق، وقلة عدد الموظفين، وارتفاع حجم العمل، والتأخير في إنجاز المراسلات، وضعف الانضباط وقلة كفاءة بعض الموظفين الإداريين. وقد قامت إدارة المدرسة بعدة خطوات لمعالجة هذه المشكلات، منها تنظيم دورات تدريبية داخلية، واستخدام الموظفين لأجهزتهم الشخصية، وتوفير المرافق بشكل تدريجي. ومع ذلك، لم تصل جودة الخدمات الإدارية إلى المستوى الأمثل بعد. لذا، يوصي البحث بضرورة تحسين المرافق، وتعزيز كفاءة الكادر الإداري، ووضع معايير وإجراءات تشغيلية موحدة لتحقيق خدمات إدارية أكثر احترافية وكفاءة.

الكلمات الأساسية: دور الكادر الإداري، الخدمات الإدارية، إدارة المدرسة، جودة

الخدمات

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Alasan Memilih Judul.....	5
C. Penegasan Istilah	5
D. Permasalahan	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	11
A. Konsep Teori.....	11
1. Peran Tenaga Administrasi Pendidikan.....	11
2. Pelayanan Administrasi.....	23
B. Penelitian Releven	34
C. Proposisi	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	41
D. Informan Penelitian	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43



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	
F. Teknik Analisis Data.....	45
G. Triangulasi Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	50
B. Penyajian Data	70
C. Pembahasan Hasil Peneltian.....	89
BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nama Kepala Sekolah di SMK Taruna Pekanbaru.....	58
Tabel 4.2 Profil Sekolah SMK Taruna Pekanbaru	59
Tabel 4.3 Daftar Pengajar SMK Taruna Pekanbaru	61
Tabel 4.4 Yang Bertanggung Jawab Atas Administrasi SMK Taruna Pekanbaru .	64
Tabel 4.5 Daftar Nama Pengelola Perpustakaan	65
Tabel 4.6 Daftar Nama Pengelola labor SMK Taruna Pekanbaru.....	66
Tabel 4.7 Daftar jumlah siswa perkelas di SMK Taruna Pekanbaru.....	66
Tabel 4.8 Pengelola Sarana dan Prasarana Sekolah	68
Tabel 4.9 Sarana Prasarana di SMK Taruna Pekanbaru.....	68



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 Field Note (Catatan Observasi)
Lampiran 4 Hasil Observasi
Lampiran 5 Lembar Disposisi
Lampiran 6 Permohonan Penunjukan Pembimbing
Lampiran 7 Pembimbing Skripsi
Lampiran 8 Acc Sinopsis
Lampiran 9 Acc Seminar proposal
Lampiran 10 Acc Perbaikan Sempro
Lampiran 11 Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal
Lampiran 12 Izin Riset
Lampiran 13 Balasan Riset
Lampiran 14 Balasan Pra Riset
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****A. Latar belakang**

Tenaga Administrasi, atau yang sering disebut staf tata usaha (TU), berperan sebagai faktor pendukung dalam menjalankan proses pendidikan di sekolah melalui layanan administratif, yang bertujuan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi proses pendidikan melalui berbagai kompetensi yang dimilikinya, termasuk kompetensi kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial.¹

Tenaga administrasi merupakan bagian dari tenaga kependidikan, tetapi di luar tenaga pendidik/pengajar. Tenaga kependidikan bertanggung jawab untuk menyelenggarakan tugas teknis dan manajerial guna memfasilitasi pelaksanaan Pendidikan. Untuk meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan Pendidikan yang optimal mesti diperlukan pengelolaan tenaga kependidikan yang efektif dan efisien

Tugas-tugas yang dilakukan oleh tenaga administrasi, seperti manajemen pengajaran, urusan siswa, administrasi personalia, pengelolaan peralatan dan media pengajaran, serta hubungan dengan masyarakat, telah dijalankan dengan baik oleh beberapa pihak, menunjukkan bahwa mereka harus memenuhi standar kualifikasi dan kompetensi yang memadai dalam bidangnya. Selain itu, staf administrasi sekolah juga diberi kesempatan untuk meningkatkan keterampilan mereka melalui berbagai kegiatan pembinaan

¹ Nurussalami, kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi Pendidikan, *jurnal intelektual* Vol.8, No.2, 2020, h. 118-119

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Semakin modrennya suatu instansi Lembaga Pendidikan maka semakin tinggi pula tuntutan yang harus dipenuhi sekolah tersebut seperti meningkatkan Kualitas Layanan sekolah. Diperlukannya tenaga administrasi yang professional dikarenakan banyak data/informasi yang perlu diakses secara efektif dan efisiensi. Ini akan berdampak kepada pertumbuhan organisasi yang semakin maju dan berkembang dalam menghadapi perubahan dan persaingan secara kompetitif.²

Kinerja yang optimal staf administrasi sangat berperan penting bagi seluruh pemangku kepentingan pendidikan. Hal ini mencakup guru dan siswa, serta anggot warga sekolah yang secara langsung mengelola urusan internal dan eksternal. Keberhasilan suatu unit dalam menjalankan fungsinya ditentukan oleh kualitas dan kemampuan baik kepala administrator maupun staf administrasi sekolah. Kualitas pelayanan administrasi kepada mahasiswa tercermin dari sikap staf, aktivitas, dan pendekatan mereka dalam melayani peserta didik.

Pelayanan administrasi juga merupakan elemen krusial dalam proses belajar-mengajar. Ini mencakup sejumlah aktivitas, termasuk pencatatan data siswa, manajemen keuangan, dan pengadaan barang dan jasa. Aktivitas-aktivitas ini memegang peran penting dalam mendukung proses pembelajaran, seperti penyelesaian masalah surat menyurat, pengurusan kegiatan PPDB untuk

² Lusy Riadina Putri, Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kota bandung, *Jurnal Registratie*, Vol. 4, No. 1, 2022, hal. 52

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

calon siswa baru, penanganan biaya pendidikan, dan pengelolaan informasi siswa.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi secara langsung mempengaruhi citra institusi, kepercayaan publik, dan kelancaran operasional. Tenaga administrasi yang kompeten tidak hanya mampu menjalankan tugas rutin seperti pengarsipan dan pencatatan, tetapi juga dapat memberikan solusi cepat dan tepat ketika menghadapi berbagai permintaan dari berbagai pemangku kepentingan.³

Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan diartikan sebagai upaya yang disengaja dan direncanakan untuk menciptakan lingkungan pembelajaran dan pemahaman pengelolaan sekolah sehingga siswa dapat aktif mengembangkan potensinya untuk memperoleh kekuatan spiritual keagamaan, kontrol diri, karakter, intelektualitas, akhlak mulia, dan keterampilan yang bermanfaat bagi dirinya sendiri, masyarakat, bangsa dan negara. Proses ini tidak terlepas dari administrasi layanan sekolah dalam menghasilkan peserta didik berkualitas, yang dimulai dari prosedur utama yaitu layanan administrasi yang efektif untuk kemajuan sekolah dan para siswanya. Jadi, pelayanan administrasi yang di berikan menjadi tolak ukur keberhasilan dari sekolah itu sendiri.

Tenaga Administrasi di SMK Taruna Pekanbaru menjadi aspek terpenting didalam mempelancar proses Pendidikan khususnya dalam bidang

³ Nunun Nurhajati, Manajemen Pelayanan Bidang Pendidikan sebagai Strategi menjaring Peserta didik, *TRANSLITERA*, Vol. 11, No.1, 2022, hal.47

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Administrasi. Pelayanan staf administrasi yang efisien dapat meningkatkan kualitas operasional di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru secara keseluruhan. Dengan pelayanan administrasi yang efektif, proses administratif dapat dilakukan lebih cepat, akurat, dan efisien. Ini membantu mengurangi pemborosan waktu dan sumber daya, sehingga memperlancar kegiatan-kegiatan lain di Sekolah Menengah Kejuruan Pekanbaru.

Pelayanan Administrasi yang efektif juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Masyarakat akan lebih percaya pada lembaga pendidikan yang memiliki pelayanan administrasi yang handal, karena ini menandakan profesionalisme dan organisasi yang baik dalam pengelolaan lembaga pendidikan tersebut.

Maka dengan ini peneliti ingin membuktikan dengan beberapa indikator Tenaga Administrasi yang cakap dan Profesional diantarnya seperti, Tenaga administrasi yang ramah dengan menerapkan 5S yaitu senyum salam, sapa, sopan dan santun, Tenaga administrasi yang cakap dan handal dalam penggunaan media teknologi, Tenaga administrasi yang cepat dalam mengani permasalahan operasional seperti surat menyurat, dengan tidak melebihi batas 3 hari, Tenaga administrasi yang memenuhi standar kompetensi lulusan.

Setelah peneliti melakukan observsi dan terjun langsung ke lokasi penelitian, ditemukan beberapa gejala yaitu seperti penangangan surat masuk terkadang mengalami kendala seperti ada beberapa kali penyelesaian surat menyurat yang lebih dari 3 hari, beban kerja yang relatif tinggi terkadang mengurangi kesemangatan dan keprofesionalan, beberapa staf 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.

kurang menjalankan disiplin seperti datang tidak tepat pada jam waktu kerja yang telah ditetapkan, serta kepala ketatausahaan di Sekolah Menengah Kejuruan ini belum memenuhi standar kualifikasi akademik.

Dengan beberapa indikator yang diteliti maka peneliti tertarik ingin mengangkat permasalahan dari penelitian **“Peran Tenaga Administrasi dalam memberikan Pelayanan Administrasi di Sekolah Menegah Kejuruan Taruna Pekanbaru”**

B. Alasan Memilih Judul

Alasan penulis memilih Judul diatas yaitu sebagai berikut:

1. Judul yang terkait teori sesuai dengan permasalahan yang ditemukan dalam gejala-gelaja penelitian
2. Persoalan-persoalan yang dikaji dalam penelitian ini sesuai dengan bidang keilmuan penulis.
3. Lokasi penelitian yang dipilih mudah terjangkau dan permasalahan yang akan diteliti ada di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru.

C. Penegasan Istilah

Untuk mendapatkan penjelasan yang lebih akurat, penulis perlu menjelaskan beberapa istilah-istilah yang terkait dengan judul penelitian, adapun penjelasan istilah dari judul penelitian tersebut adalah:

1. Tenaga Administrasi

Tenaga Administrasi atau yang sering disebut dengan Staf Ketatausahaan adalah pegawai atau personel sekolah yang bertugas melaksanakan kegiatan administratif untuk mendukung proses pendidikan di sekolah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Tugas mereka mencakup pengelolaan dokumen, pencatatan data, pengarsipan, korespondensi, dan berbagai kegiatan administratif lainnya.

Sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai peran Tenaga Administrasi tersebut, Peran merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang atau kelompok yang memiliki suatu status atau kedudukan tertentu dalam organisasi. Peran dalam penelitian ini mengacu pada fungsi, tugas, dan tanggung jawab yang dijalankan oleh staf administrasi dalam menunjang kegiatan operasional sekolah.

2. Pelayanan Administrasi

Pelayanan Administrasi dalam administrasi merupakan aspek penting dalam menunjang kelancaran proses pembelajaran dan pengelolaan lembaga pendidikan. Sistem ini mencakup berbagai kegiatan seperti pengelolaan data siswa, pengarsipan dokumen, penanganan administrasi keuangan, serta koordinasi antara staff, guru, dan pemangku kepentingan lainnya. Pelayanan yang efektif dan efisien akan membantu menciptakan lingkungan pendidikan yang terstruktur dan profesional, dimana setiap proses administratif dapat berjalan dengan lancar dan transparan.

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan beberapa gejala yang ditemukan maka persoalan yang timbul dalam kajian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Kualifikasi dan kompetensi Tenaga Administrasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan Pelayanan Administrasi.
- b. Keterlambatan didalam penanganan masalah Administrasi seperti penyelesaian surat menyurat yang melebihi batas waktu 3 hari.
- c. Jam kerja yang relatif Panjang dan berdampak terhadap produktivitas kinerja.
- d. Kurangnya disiplin kerja beberapa Staf Administrasi

2. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang perlu diteliti sedangkan kemampuan peneliti masih terbatas jika meneliti keseluruhannya, maka penelitian yang dilakukan hanya berfokus pada:

- a. Peran Tenaga Administrasi dalam memberikan Pelayanan Administrasi Tata Persuratan di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru.
- b. Apa saja hambatan yang sering dihadapi dalam memberikan Pelayanan Administrasi Tata Persuratan di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

- a. Bagaimana peran Tenaga Administrasi dalam memberikan Pelayanan Administrasi Tata Persuratan di Sekolah Menegah Kejuruan Taruna 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.

- b. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung yang sering dihadapi oleh Tenaga Administasi Tata Persuratan di Sekolah Menegah Kejuruan Taruna Pekanbaru dalam memberikan pelayanan administrasi?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ditemukan sebelumnya, maka penelitian memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui peranan Tenaga Administrasi dalam memberikan Pelayanan Administrasi Tata Persuratan di Sekolah Menegah Kejuruan Taruna Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung yang sering dihadapi oleh Tenaga Administasi di Sekolah Menegah Kejuruan Taruna Pekanbaru dalam memberikan pelayanan administrasi Tata persuratan

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Bagi Sekolah

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan pemahaman konseptual tentang sistem administrasi sekolah di SMK Taruna Pekanbaru. Hasil penelitian dapat menjadi landasan teoretis dalam pengembangan model pengelolaan administrasi yang lebih efektif, serta memperkaya kajian tentang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

hubungan antara efisiensi administrasi dengan kualitas layanan pendidikan.

2) Bagi Penulis

Bagi peneliti, penelitian ini memberikan kesempatan untuk mengembangkan pemahaman teoretis yang mendalam tentang konsep-konsep administrasi pendidikan dan implementasinya dalam konteks sekolah kejuruan. Melalui penelitian ini, peneliti dapat membangun kerangka pemikiran yang komprehensif tentang hubungan antara teori administrasi pendidikan dengan praktik di lapangan.

3) Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi teoritis bagi peneliti lain yang tertarik mengkaji tema serupa dalam konteks yang berbeda. Kerangka konseptual dan temuan teoretis yang dihasilkan dapat menjadi dasar pengembangan penelitian lanjutan dalam bidang administrasi pendidikan kejuruan. Penelitian ini juga memberikan perspektif baru dalam memahami peran staf administrasi dalam konteks pendidikan kejuruan, yang dapat menjadi inspirasi bagi penelitian-penelitian sejenis di masa mendatang.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Sekolah

Memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi aktual kinerja staf Administrasi di SMK Taruna Pekanbaru, sehingga dapat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan sistem administrasi sekolah.

2) Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana satrata (S1) Manajemen Pendidikan, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, serta Menambah wawasan dan pemahaman mendalam tentang peran dan fungsi Tenaga administrasi dalam konteks Pendidikan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

A. Konsep Teori

1. Peran Tenaga Administrasi Pendidikan

a. Konsep dasar Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan merupakan sebuah konsep yang terbentuk dari penggabungan dua kata yang memiliki makna yang sangat signifikan- "administrasi" dan "pendidikan". Ketika kedua kata ini disatukan, terciptalah sebuah pengertian baru yang lebih kompleks dan spesifik dalam konteks dunia pendidikan.

Dalam pengertian yang lebih mendalam, administrasi pendidikan dapat dipahami sebagai implementasi prinsip-prinsip dan konsep administrasi ke dalam ranah pendidikan. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti pembinaan, pengembangan, serta pengendalian berbagai praktik dan kegiatan pendidikan yang berlangsung dalam institusi pembelajaran.⁴

Bila ditelusuri dari segi etimologi, kata "administrasi" memiliki akar kata yang berasal dari bahasa Latin. Kata ini terbentuk dari dua komponen utama, yaitu "Ad" yang memiliki arti "kepada" dan "ministro" yang berarti "melayani". Penggabungan kedua komponen ini menciptakan pemahaman dasar tentang konsep administrasi.

⁴ Rosmiaty Azis, *Pengantar Administrasi Pendidikan* (yogyakarta: Sibuku, 2016). hal.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.

Berdasarkan pada pengertian etimologis tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi pada dasarnya merupakan sebuah bentuk pelayanan atau pengabdian yang ditujukan kepada subjek tertentu. Administrasi merupakan suatu bentuk layanan yang dilakukan secara mendalam dan berkelanjutan. Dalam pengertian yang lebih luas, administrasi mencakup serangkaian aktivitas kolaboratif yang melibatkan minimal dua individua tau lebih dalam suatu kerangka organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.⁵

Kegiatan administrasi mencerminkan suatu sistem yang komprehensif dimana seluruh elemen berperan aktif dalam mewujudkan tujuan kolektif. Lebih dari itu, administrasi dapat dipahami sebagai proses sinergis yang menggabungkan berbagai sumber daya dan potensi untuk membangun institusi atau sekolah yang unggul. Konsep pelayanan ini menjadi fondasi penting dalam memahami peran dan fungsi administrasi dalam berbagai konteks, termasuk dalam dunia pendidikan.⁶

Menurut Mohamad Mustari, dalam bukunya mengenai Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah, mengutip pandangan dari pakar ahli yaitu Sondang P. Siagian yang mengemukakan bahwa Administrasi pendidikan dapat dipahami sebagai suatu rangkaian proses pelaksanaan keputusan yang melibatkan interaksi minimal dua individu

⁵ Anisa Rahmadani, *et al*, Konsep Administrasi Pendidikan, *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, Vol. 3, No. 3, 2024, hal. 80

⁶ M. Daryanto, Administrasi Pendidikan (Cet. III; Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), 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.

untuk mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan. Konsep ini memiliki beberapa elemen fundamental, termasuk proses kolaborasi, keterlibatan multipihak dalam aktivitas kerja sama, serta keberadaan institusi atau organisasi sebagai wadah operasional.

Setiap kegiatan administratif memiliki orientasi pada pencapaian target spesifik. Dalam konteks yang lebih luas, pendidikan berperan sebagai komponen krusial dalam pengembangan sumber daya manusia yang menjadi penggerak pembangunan nasional. Pendidikan merupakan bentuk investasi jangka panjang yang menghasilkan individu-individu berkualitas dengan bekal pengetahuan, karakter, dan kompetensi yang selaras dengan kebutuhan pembangunan bangsa. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan yang terstruktur dan sistematis untuk memastikan efektivitas pelaksanaan pendidikan.⁷

Seperti yang dikemukakan oleh Mukhtar Hadi, dalam bukunya mengenai Administrasi dan Manajemen Pendidikan mengutip 3 pendapat Ahli yang menjelaskan tentang pengertian Administrasi Pendidikan Secara Umum:

- 1) Menurut Ngahim Purwanto memiliki pandangan mengenai Administrasi Pendidikan sebagai suatu proses mengarahkan dan mengintegrasikan semua aspek (personal, spiritual, dan material) untuk mencapai tujuan pendidikan.

⁷ Mohamad Mustari, *Administrasi Dan Manajemen Pendidikan Sekolah, Sustainability* (Bandung, Paelani Setia, 2022), hal. 5

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- 2) Hadari Nawawi mengartikan bahwa Proses Administrasi Pendidikan sebagai serangkaian aktivitas pengendalian kerjasama yang sistematis dalam lingkungan pendidikan formal. Sementara Dasuqi dan Somantri melihatnya lebih sederhana sebagai penerapan prinsip-prinsip administrasi dalam bidang pendidikan.
- 3) Oteng Sutisna memberikan perspektif yang menekankan pada koordinasi, dengan mendefinisikannya sebagai upaya menyelaraskan berbagai kegiatan antar individu dan kelompok untuk mencapai tujuan pendidikan anak.

Dari berbagai perspektif yang memberikan pandangan terhadap Administrasi Pendidikan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi pendidikan merupakan serangkaian proses yang melibatkan kerjasama antara para pelaku pendidikan dalam mengelola dan mengoptimalkan sumber daya yang ada (baik personil, material, maupun spiritual) secara terencana dan sistematis demi tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan definisi dari administrasi pendidikan yang telah dipaparkan, dapat dipahami bahwa ruang lingkupnya jauh lebih luas dari sekadar urusan tata usaha atau urusan surat-menjurat. Administrasi pendidikan mencakup aspek yang lebih komprehensif, yaitu meliputi koordinasi sumber daya manusia serta pengelolaan berbagai sumber daya, mulai dari aspek material, finansial, hingga spiritual, 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.

kesemuanya diarahkan untuk mencapai sasaran pendidikan yang telah ditetapkan.⁸

b. Ruang Lingkup Administrasi Sekolah

Dalam upaya mengoptimalkan penyelenggaraan pendidikan di Indonesia, pemerintah telah menetapkan panduan yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015. Peraturan ini merupakan perubahan kedua dari Standar Nasional Pendidikan Nomor 19 Tahun 2005 yang berfungsi sebagai acuan dasar dalam sistem pendidikan nasional.

Peraturan tersebut mencakup delapan standar utama yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pendidikan, yaitu standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar penilaian, standar pendidikan dan tenaga kependidikan, standar sarana prasarana, standar pembiayaan, serta standar pengelolaan. Kedelapan standar ini menjadi tolok ukur dalam menilai dan memastikan kualitas pendidikan yang diselenggarakan di berbagai lembaga pendidikan.⁹

Dalam buku Rosmiaty Azis, *Pengantar Administrasi Pendidikan*, mengutip pendapat dari Hadari Nawawi dengan judul bukunya *Manajemen Sumber daya manusia*, mengatakan bahwa Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan secara umum terbagi menjadi dua bidang utama. Dua bidang tersebut diantaranya ialah:

⁸ Hadi, *Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*. hal. 5-6

⁹ Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005 & PP No. 13 tahun 2013 Tentang Standar Nasional Pendidikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Bidang pertama adalah manajemen administratif, yang berfokus pada pengarahan dan koordinasi seluruh anggota organisasi atau kelompok agar dapat bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Bidang kedua adalah manajemen operatif, yang berperan dalam memberikan arahan dan pembinaan kepada setiap individu agar dapat melaksanakan tugasnya dengan tepat dan benar. Bidang ini lebih menekankan pada aspek teknis pelaksanaan tugas sehari-hari dalam lingkungan pendidikan.¹⁰

Sementara itu pendapat lain dari seorang ahli yang bernama Ngelim Purwanto, yang mengatakan bahwa Ruang lingkup Administrasi Pendidikan dikelompokkan menjadi 7 kelompok yaitu:

- 1) Administrasi tatalaksana sekolah
- 2) Administrasi guru dan kepegawaian (SDM)
- 3) Administrasi kesiswaan
- 4) Administrasi supervise pengajaran
- 5) Administrasi Kurikulum
- 6) Administrasi Perencanaan Pendidikan
- 7) Administrasi Humas

Pada konteks pengelolaan atau administrasi sekolah, terdapat beberapa ruang lingkup penting yang perlu dipahami dan

¹⁰ Rosmiaty Azis, Op. Cit, hal.11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

diimplementasikan. Berikut ini adalah penjelasan mengenai ruang lingkup tersebut¹¹:

- 1) Administrasi peserta didik merupakan serangkaian kegiatan terencana dan pembinaan berkelanjutan yang ditujukan kepada seluruh peserta didik. Tujuannya adalah memastikan para siswa dapat mengikuti proses belajar mengajar
- 2) Administrasi personel mencakup proses pembinaan berkelanjutan terhadap para pegawai sekolah, khususnya guru, agar dapat mendukung berbagai kegiatan sekolah secara optimal.
- 3) Administrasi kurikulum berperan penting dalam merencanakan dan membina situasi belajar mengajar agar berjalan efektif dan efisien.
- 4) Administrasi Sarana dan Prasarana Dalam aspek sarana dan prasarana, administrasi berfokus pada pengelolaan fasilitas pendukung, di mana prasarana meliputi alat tidak langsung seperti gedung sekolah dan lapangan olahraga, sedangkan sarana mencakup alat-alat yang langsung digunakan dalam proses pembelajaran
- 5) Administrasi anggaran biaya pendidikan mencakup perencanaan dan pengelolaan dana operasional sekolah secara sistematis dan berkelanjutan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi penggunaan dana dalam mencapai tujuan pendidikan.

¹¹ Vici Octa, Konsep dasar, fungsi dan ruang lingkup Administrasi Pendidikan, *jurnal Repository UNPI*, Vol. 3, No.1, 2021, hal. 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.

c. Tenaga Administrasi Sekolah

Membahas mengenai Tenaga Administrasi, penting untuk terlebih dahulu memahami makna kata "administrasi" itu sendiri. Kata ini berasal dari bahasa Latin, yaitu "ad" yang berarti intensif, dan "ministrare" yang memiliki arti melayani, membantu, menolong, memudahkan, mengatur, atau memenuhi. Oleh karena itu, administrasi dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan atau usaha yang bertujuan untuk membantu, melayani, serta mengatur berbagai aktivitas guna mencapai suatu tujuan tertentu.

Tenaga administrasi di sekolah atau sering disebut dengan Tenaga Kependidikan merujuk pada sumber daya manusia atau individu yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembelajaran, namun memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran berbagai aktivitas sekolah. Keberadaan mereka membantu memastikan bahwa segala aspek administrasi berjalan dengan baik, sehingga kegiatan pendidikan dapat berlangsung dengan lebih efektif dan efisien.

Untuk mewujudkan tujuan pendidikan yang telah ditetapkan, setiap komponen dalam lingkungan sekolah dituntut untuk memberikan kinerja yang optimal. Salah satu elemen kunci yang sangat berperan penting dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran, adalah bagian tata usaha atau tenaga administrasi sekolah.¹²

¹² Rusydi Ananda, *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2018, hal. 243

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Berdasarkan PP No. 57 Tahun 2021 yang mengatur tentang Standar Nasional Pendidikan, khususnya dalam BAB II mengenai Lingkup Standar Nasional Pendidikan, pada paragraf 2 tentang Tenaga Kependidikan Selain Pendidik, Pasal 23 menjelaskan bahwa untuk tenaga kependidikan non-pengajar ditetapkan beberapa standar kompetensi minimum yang harus dimiliki sesuai dengan peran dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan berbagai fungsi penunjang di satuan pendidikan, meliputi bidang administrasi, manajemen, pengembangan, pengawasan, dan layanan teknis.¹³

d. Tugas pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi

Tenaga administrasi sekolah atau sering disebut dengan tenaga kependidikan yang memiliki tugas utama dalam memberikan dukungan layanan administrasi agar proses pembelajaran berjalan dengan baik. Mereka merupakan *nonteaching staff* atau disebut dengan Tata Usaha (TU) bertugas memberikan dukungan melalui layanan administratif agar proses pendidikan berjalan secara efektif dan efisien di sekolah.

Tata Usaha (TU) merupakan unit yang memiliki fungsi vital dan sangat penting dalam mendukung dan memastikan kegiatan belajar mengajar dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan perencanaan dan tujuan yang telah ditetapkan oleh sekolah. Unit ini berperan sebagai tulang punggung administratif yang memperlancar berbagai kegiatan pendidikan di sekolah.

¹³ PP No. 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan, Pasal 23, Bab. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PP Nomor 17 Tahun 2010 yang mengatur tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan yang didalamnya membahas secara rinci berbagai aspek pengelolaan administrasi sekolah, termasuk peran dan tanggung jawab tenaga administrasi dalam mendukung sistem pendidikan, memberikan pedoman yang jelas mengenai pengelolaan administrasi sekolah mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, serta mengatur standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh tenaga administrasi dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas.

Kemudian, PP Nomor 66 Tahun 2010 hadir sebagai penyempurnaan dari PP Nomor 17 Tahun 2010, dengan memperbarui beberapa ketentuan penting dalam pengelolaan administrasi sekolah, mencakup penjabaran yang lebih detail tentang fungsi tenaga administrasi termasuk tugas-tugas spesifik yang harus dilaksanakan dalam mendukung proses pendidikan, serta menghadirkan pembaruan dalam sistem administrasi pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan administrasi di lingkungan sekolah.¹⁴

Kepala TAS berperan sebagai pemimpin yang mengkoordinasikan seluruh kegiatan administrasi sekolah, mencakup

¹⁴ PP Nomor 17 Tahun 2010 & PP Nomor 66 Tahun 2010 yang mengatur tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

manajemen internal, inventaris, SDM, finansial, fasilitas, dan urusan siswa.

Adapun beberapa tugas pokok dan fungsi dari tenaga administrasi sekolah (TAS) yang membantu jalannya administrasi Pendidikan yaitu mencakup:

- 1) Tugas pokok dan fungsi bagian persuratan dan arsip yang bertanggung jawab dalam membantu kepala TAS dalam pengelolaan dokumen administratif sekolah.
- 2) Tugas pokok dan fungsi urusan kepegawaian yang menangani segala aspek administrasi yang berkaitan dengan pegawai sekolah.
- 3) Tugas pokok dan fungsi masalah keuangan, staf yang bertugas membantu kepala sekolah mengembangkan RAPBS, mengelola pertanggungjawaban, serta mengurus administrasi keuangan.
- 4) Untuk tugas dan fungsi sarana prasarana, tugasnya meliputi perencanaan kebutuhan, pengelolaan peralatan, serta perawatan fasilitas sekolah.
- 5) Bagian kesiswaan berperan membantu administrasi yang berhubungan dengan siswa.
- 6) Tugas dan fungsi bagian kurikulum mendukung pelaksanaan administrasi pembelajaran.
- 7) Kehumasan bertugas mengelola komunikasi dan administrasi hubungan masyarakat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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) Tugas dan fungsi pesuruh bertugas mengirim surat dan melaksanakan instruksi atasan.
- 9) Tugas pokok dan fungsi pengemudi bertanggung jawab mengoperasikan kendaraan dinas dengan aman.
- 10) Petugas keamanan berperan menjaga ketertiban lingkungan sekolah,
- 11) Tukang kebun bertanggung jawab atas pemeliharaan serta kebersihan area taman sekolah.¹⁵

Kehandalan yang dimiliki oleh setiap tenaga administrasi sekolah menjadi suatu elemen penting dalam memastikan kelancaran operasional pendidikan. Tanggung jawab administratif khusus mereka mewakili komponen penting dari lingkungan pembelajaran yang tidak dapat digantikan oleh tenaga pendidik atau guru. Perbedaan ini ada karena pekerjaan administratif memerlukan keahlian khusus dan harus mengikuti peraturan yang telah ditentukan.

Staf administrasi sekolah memiliki peran penting dalam memberikan dukungan agar proses belajar mengajar berjalan dengan lancar. Pekerjaan ini memerlukan kompetensi khusus, seperti keterampilan teknis dan keahlian tertentu yang berbeda dari yang dimiliki oleh guru. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam peraturan kepegawaian, posisi staf administrasi sekolah bersifat khusus sehingga tidak dapat dirangkap oleh staf fungsional lainnya.

¹⁵ Eliska Sulistiani, Sumarlin, Irmawati, "Analisis Tugas Pokok Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Bidang" *EDUSTUDENT: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pengembangan Pembelajaran*, Vol. X, no. X(2021), hal. 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.

Sebagai bagian penting dari komponen pembelajaran, keberadaan tata usaha saling terkait dengan elemen lainnya untuk mencapai tujuan pendidikan sesuai harapan. Substansi dan komponen pembelajaran tersebut harus memenuhi syarat, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan. Dengan demikian, hasil pembelajaran di setiap satuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan.¹⁶

2. Pelayanan Administrasi

a. Pengetian Pelayanan Administrasi

Pelayanan Administrasi sering dikaitkan dengan istilah jasa pendidikan, Istilah "jasa" sendiri memiliki beragam definisi, mencakup berbagai aspek mulai dari layanan personal hingga jasa sebagai produk yang dapat ditawarkan. Dalam konteks lembaga pendidikan, peningkatan mutu dapat dicapai melalui perbaikan kualitas layanan yang diberikan. Sebagai sebuah organisasi, lembaga pendidikan berperan memberikan pelayanan kepada dua kelompok pemangku kepentingan: yaitu pihak internal dan eksternal. Pemangku kepentingan internal meliputi berbagai elemen dalam lingkungan sekolah, termasuk yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa, sedangkan pihak eksternal adalah pihak dari luar sekolah seperti orang tua, masyarakat, komite dan lain sebagainya.¹⁷

¹⁶ Rufqotuz Zakhrioh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik," *Didaktika* 19, no. 2 (2013): 59–70.

¹⁷ Umul nurrohmah, *et al.*, analisis kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa, *Profit: Jurnal Manajemen Bisnis dan akuntansi*, Vol. 2, No. 1, 2023, hal.5-6

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Sekolah merupakan lembaga penyedia jasa pendidikan yang memiliki tanggung jawab utama memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggannya. Konsep Pelayanan Administrasi ini mencakup upaya untuk fasilitasi, pembimbingan, dan pengarahan yang komprehensif untuk membantu peserta didik mencapai tujuan pendidikannya secara optimal.

Pelayanan Administrasi yang berkualitas mensyaratkan keterlibatan sumber daya manusia yang profesional dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Lembaga pendidikan harus senantiasa berupaya memberikan layanan yang tepat, berkualitas, dan sesuai dengan harapan para peserta didik serta pemangku kepentingan pendidikan.¹⁸

Kantor urusan tata usaha dipimpin oleh seorang Kepala Tata Usaha yang bertanggung jawab membantu Kepala Sekolah dalam menyelenggarakan layanan administrasi operasional sekolah serta menyiapkan data dan informasi guna mendukung pengembangan organisasi sekolah secara menyeluruh. Dalam menjalankan tugasnya, Kepala Urusan Tata Usaha dibantu oleh sejumlah staf yang bertugas mengelola administrasi pendidikan sesuai dengan bidang tanggung jawab masing-masing dalam kantor urusan tata usaha. Adapun beberapa

¹⁸ Vanisha amelia, *et al*, Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi dalam memenuhi kepuasan pelanggan, *Al-Ikhtiar: Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol.11, No. 1, 2024, hal. 49

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

ruang lingkup tenaga administrasi tata usaha dan bentuk pelayanan yang diberikan, diantaranya ialah:

1) Pelayanan Administrasi Organisasi dan Kepegawaian

Staf yang bertugas dalam administrasi organisasi dan kepegawaian membantu Kepala Urusan Tata Usaha dalam menyediakan data struktur organisasi sekolah, termasuk uraian tugas dan fungsinya. Selain itu, mereka juga mengelola data kepegawaian, seperti pengangkatan, penugasan, mutasi, kenaikan pangkat/golongan, hingga pensiun.

2) Pelayanan Administrasi Keuangan

Staf administrasi keuangan bertugas membantu Kepala Urusan Tata Usaha dalam mengelola administrasi keuangan sekolah. Tugas ini mencakup penyusunan Rencana Operasional, Rencana Kerja Tahunan, Rencana Anggaran, serta pengelolaan gaji, kenaikan gaji berkala, tunjangan (fungsional dan sertifikasi), serta penyusunan laporan keuangan dan aspek keuangan lainnya.

3) Pelayanan Administrasi Data dan Informasi

Staf administrasi data dan informasi bertanggung jawab membantu Kepala Urusan Tata Usaha dalam mengelola data sekolah. Data yang dikelola meliputi informasi peserta didik, seperti buku induk, mutasi, peserta ujian, dan alumni. Selain itu, mereka juga menyediakan data sarana dan prasarana sekolah, termasuk ruang kelas, ruang praktik, perpustakaan, laboratorium, mushala, ruang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

UKS, ruang BK, ruang OSIS, serta ruang Kepala Sekolah, Guru, dan Tata Usaha.

4) Pelayanan Administrasi Surat Menyurat dan Arsip

Staf yang bertanggung jawab dalam administrasi surat menyurat dan arsip membantu Kepala Urusan Tata Usaha dalam mengelola surat-menyurat dan dokumentasi. Tugas mereka meliputi penerimaan dan pengiriman surat, pencatatan surat masuk dan keluar, penyusunan surat keputusan, serta dokumentasi dan pengarsipan surat-surat penting.¹⁹

b. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu konsep yang mengukur sejauh mana suatu produk atau layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Konsep ini dapat dievaluasi melalui lima karakteristik utama, yaitu aspek teknologi yang mencerminkan ketahanan produk, aspek psikologis yang berkaitan dengan persepsi dan status, aspek waktu yang menunjukkan reliabilitas, aspek kontraktual yang menyangkut jaminan, serta aspek etika yang meliputi kesopanan dalam pelayanan.

Lebih lanjut, kualitas sesungguhnya adalah pencapaian kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Ketika pelanggan merasa sepenuhnya puas dengan produk atau layanan yang diterima, maka dapat dikatakan bahwa produk atau layanan tersebut telah mencapai

¹⁹ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan*, Aksara Timur, 2015, hal. 19-24

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

standar kualitas yang diharapkan. Kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur utama dalam menentukan kualitas suatu produk atau layanan.²⁰

Dalam memahami konsep mutu atau kualitas, diperlukan suatu pandangan yang menyeluruh dan komprehensif karena kualitas memiliki berbagai dimensi yang saling terkait. Kualitas tidak hanya mencakup upaya untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, tetapi juga melibatkan berbagai aspek seperti produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang saling berinteraksi.

Kualitas merupakan konsep yang bersifat dinamis dan terus berkembang, dimana standar kualitas yang berlaku saat ini mungkin akan berbeda dengan standar di masa mendatang, mengingat harapan dan kebutuhan pelanggan yang terus berevolusi. Dengan demikian, kualitas dapat dipahami sebagai suatu kondisi dinamis yang mencakup seluruh elemen dalam sistem, mulai dari produk hingga lingkungan, yang secara konsisten berusaha memenuhi atau melampaui harapan pelanggan yang selalu berkembang.

Kualitas pelayanan merupakan aspek yang dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama. Dimensi-dimensi ini meliputi, yaitu berupa bukti fisik yang dapat diamati secara langsung, *reliabilitas* yang menunjukkan konsistensi layanan, daya tanggap dalam merespon

²⁰ Steffano Ridwan, Muhammad Jidan Ermansyah, and Nurliya Apriyana, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Orange Supermarket Di Merauke Town Square," *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 8, no. 2 (2024), hal. 70-71.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kebutuhan, jaminan yang memberikan kepercayaan, serta empati yang menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan individual.

c. Dimensi Kualitas Layanan

Ada banyak upaya yang dapat dilakukan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan, ini bisa di integrasikan pada suatu Lembaga khususnya Pendidikan adapun cara yang diberikan adalah:

1) Keandalan (*Reliability*)

Artinya mereka memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan sangat memuaskan, adapun idikator pelayanan memiliki tingkat Reliability yaitu:

- a) Cermat dalam melayani pelanggan
- b) Mengkuti standar pelayanan yang ditetapkan
- c) Kemampuan instansi dalam menyedakan alat bantu untuk proses pelayanan

2) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan tenaga atau staf dalam merespon secara cepat apa yang menjadi keinginan dan tujuan konsumen, merespon dengan baik keluhan dari pelanggan. Serta pekerjaan yang dilakukan dengan cepat dan baik.

3) Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan dalam meningkatkan kepercayaan terhadap pengguna melalui pelayanan berkualitas dengan cara memberikan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

jaminan tepat waktu, baik itu berupa biaya yang telah disepakati sebelumnya.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian mencakup keterampilan dalam membangun hubungan, berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Indikator kualitas layanan dalam dimensi perhatian meliputi:

- a) Pelaku usaha memberikan layanan dengan sopan dan ramah.
- b) Menghormati setiap pelanggan.
- c) Mengutamakan kepentingan pelanggan.

5) Bukti Langsung (*Tangible*)

Mengacu pada aspek layanan yang dapat dilihat langsung, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan fasilitas komunikasi. Indikator kualitas pelayanan dalam dimensi tangible mencakup:

- a) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- b) Penggunaan peralatan pendukung dalam pelayanan.
- c) Penampilan profesional dalam melayani pelanggan.
- d) Kenyamanan lokasi penyedia layanan.
- e) Kedisiplinan pelaku usaha dalam memberikan pelayanan.
- f) Kemudahan akses bagi pelanggan dalam mengajukan layanan.²¹

²¹ Christine Mokoginta, Iyam L, and Jeaneta Rumerung, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado," *Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran (Mabp)* 5, no. 1 (2023): hal.82.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Layanan tenaga kependidikan yang berperan sebagai staf administrasi sekolah diatur dalam Permendiknas No. 24/2008 mengenai Standar Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah. Struktur organisasinya terdiri dari tiga komponen utama:

- 1) Kepala Tenaga Administrasi Sekolah yang memimpin bagian administrasi.
- 2) bagian Pelaksana Urusan Administrasi yang menangani delapan bidang yaitu kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan masyarakat, persuratan dan kearsipan, kesiswaan, kurikulum, serta administrasi umum khusus untuk tingkat SD/MI/SDLB
- 3) Ketiga, bagian Petugas Layanan Khusus yang terdiri dari penjaga sekolah, tukang kebun, pengemudi, dan pesuruh.

Berdasarkan peraturan tersebut, seseorang yang ingin menjadi tenaga administrasi madrasah (TAS/M) wajib memenuhi standar kompetensi yang telah ditetapkan secara nasional. Pelayanan akademik sendiri mencakup berbagai aktivitas yang ditujukan untuk mendukung pencapaian tujuan akademik mahasiswa. Layanan ini dapat bersifat langsung maupun tidak langsung, dan seringkali melibatkan aspek-aspek yang tidak kasat mata. Pihak perguruan tinggi berperan sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penyedia layanan yang membantu mahasiswa mengatasi berbagai kendala akademik selama masa studi mereka.²²

Pentingnya layanan akademik dalam dunia pendidikan tidak dapat dipungkiri, mengingat perannya yang sangat fundamental. Layanan akademik yang berkualitas tidak hanya mendukung kesuksesan akademik mahasiswa, tetapi juga berkontribusi terhadap pengembangan institusi pendidikan secara keseluruhan. Hal ini menjadikan layanan akademik sebagai salah satu pilar utama dalam sistem pendidikan tinggi yang efektif.²³

Dalam konsep relatif tentang mutu, yang disebutkan dalam buku Edward Sallis dengan Judul “*Total Quality Management*” yang menyebutkan bahwa mutu/kualitas dapat dikatakan ada apabila sebuah layanan yang diberikan dapat memenuhi spesifikasi yang ada. Adapun definisi Relatif ini memiliki 2 aspek utama yaitu

Konsep yang *Pertama*, menyesuaikan diri dengan spesifikasi maksudnya adalah sesuai dengan tujuan dan manfaat yang diberikan, sedangkan konsep yang *kedua* adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam peningkatan mutu atau kualitas mengambil teori dari seorang ahli TQM (*Total Quality Management*) yaitu menurut Deming bahwa mutu

²² Sulastri Sulastri Yudela Arina, *et al*, “Peranan Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah Yudela,” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 4 (2022), hal. 45–51

²³ Antonius Along, “Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak,” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 6, no. 1 (2020): 94–99, <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

bisa tercapai dengan “Continous Improvement” atau perbaikan secara terus menerus yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar.²⁴

Jadi, dapat dipahami bahwa kualitas atau mutu dapat didefinisikan sebagai kesenjangan yang terjadi antara realitas layanan atau produk yang diterima dengan ekspektasi yang dimiliki oleh konsumen. Dalam konteks pendidikan, khususnya layanan akademik sekolah, kualitas diukur berdasarkan sejauh mana layanan pembelajaran yang diberikan dapat memenuhi harapan para pemangku kepentingan sekolah.

Penilaian kualitas layanan menjadi sangat bergantung pada kesesuaian antara ekspektasi dan realitas yang diterima. Ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen sekolah, maka layanan tersebut dapat dikategorikan sebagai layanan yang berkualitas. Sebaliknya, jika terdapat kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kenyataan yang diterima, maka layanan tersebut akan dipersepsikan sebagai layanan yang tidak berkualitas.²⁵

e. Standar Layanan Tenaga Administrasi

Standar pelayanan adalah acuan yang menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, setiap institusi yang menyelenggarakan pelayanan publik memiliki kewajiban untuk

²⁴ Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Cet. II, IRcisoD, 2011, hal. 53

²⁵ Asti Putri Kartiwi and Udin Syaefudin Sa’ud, “Kualitas Layanan Akademik Sekolah,” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 12, no. 2 (2017), hal. 39–57.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

membuat, menetapkan, dan mengimplementasikan standar pelayanan.

Kewajiban ini diperkuat dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri PANRB No. 36 Tahun 2012 yang mengatur petunjuk teknis terkait penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan sebagai aturan pelaksana dari UU No. 25 Tahun 2009 tersebut.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bidang pendidikan merupakan serangkaian aturan yang mengatur tentang bentuk dan kualitas layanan pendidikan dasar. Layanan ini merupakan kewajiban pemerintah dan menjadi hak minimal yang harus diterima oleh setiap pelajar.

Yang dimaksud dengan Pelayanan Dasar adalah bentuk layanan untuk publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan mendasar para peserta didik. Sementara itu, Jenis Pelayanan Dasar mencakup berbagai bentuk pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan barang dan/atau jasa yang menjadi hak dasar minimal setiap pelajar

Berdasarkan ketentuan yang dikeluarkan oleh Menteri PAN melalui Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, terdapat enam komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi:

- 1) Bagaimana prosedur pelayanan dilaksanakan.
- 2) Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan.
- 3) Biaya yang diperlukan untuk mendapatkan layanan.
- 4) Apa saja produk pelayanan yang diberikan.
- 5) Sarana dan prasarana yang disediakan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

6) Bagaimana kompetensi dari petugas yang memberikan pelayanan.²⁶

Jadi Pelayanan yang baik harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya agar dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Selain memenuhi standar kompetensi dan pengetahuan, pelayanan juga perlu dilakukan dengan etika dan kesopanan. Ketika pelayanan diberikan dengan hati yang tulus dan penuh kegembiraan, penerima layanan akan merasa nyaman dan puas.

B. Penelitian Releven

1. Syarifah Widya Ulfa, dkk, Peran Tenaga Administrasi di Madrasah Aliyah Swasta Hifzil Qur'an Islamic Centre Sumatera Utara, Jurnal Pendidikan Tambusai, Volume 7 Nomor 3 Tahun 2023. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Madrasah Aliyah Swasta Hifzil Qur'an Yayasan Islamic Centre, peneliti mengungkapkan beberapa temuan penting. Studi ini menggarisbawahi signifikansi tenaga administrasi dalam mendukung aktivitas sekolah dan memperlancar proses belajar mengajar. Lingkup tanggung jawab mereka tidak terbatas pada tugas-tugas administratif rutin seperti manajemen kehadiran dan penyiapan kebutuhan pembelajaran, namun juga mencakup dukungan teknis yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan.

Meski demikian, penelitian mengidentifikasi sejumlah tantangan yang membutuhkan perhatian untuk meningkatkan kualitas layanan

²⁶ Dwi Sulsilawati, "Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 2 Bulukumba," *Administrasi Pendidikan*, Vol 1, No. 1 (2024): hal.5.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

administratif. Tantangan utama terletak pada pandangan masyarakat yang cenderung meremehkan atau mengabaikan peran tenaga administrasi. Kondisi ini tercermin dari kurangnya tenaga administrasi di berbagai sekolah dasar dan sekolah luar biasa, kendati jumlah institusi pendidikan cukup banyak. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan upaya peningkatan kesadaran masyarakat tentang peran krusial tenaga administrasi sebagai komponen integral dalam sistem pendidikan. Studi ini merekomendasikan beberapa langkah strategis, meliputi edukasi masyarakat tentang pentingnya peran tenaga administrasi, peningkatan program pelatihan dan pengembangan kompetensi, serta penguatan pemahaman akan kontribusi administrasi dalam mewujudkan tujuan dan sasaran sekolah.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai peran Tenaga Administrasi. Sedangkan perbedaannya adalah Penelitian yang dilakukan Syarifah Widya Ulfa hanya berfokus kepada pentingnya Peran Tenaga Administrasi, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas mengenai analisis peran Tenaga Administrasi dalam memberikan Pelayanan Administrasi.

2. Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah, Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan, (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan) Volume 4 Nomor 3 Juli 2020, Studi kasus yang dilakukan menunjukkan bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan oleh tenaga administrasi di SMP Negeri 8 Kota Jambi dilaksanakan melalui tiga tahapan sistematis: tahap perencanaan kerja, implementasi tugas-tugas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

rutin, dan evaluasi kegiatan. Dalam pelaksanaannya, ditemukan beberapa faktor yang mendukung peningkatan kualitas layanan, terutama ketersediaan infrastruktur yang memadai serta komitmen kepala sekolah dalam memenuhi kebutuhan sarana prasarana secara bertahap.

Namun demikian, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, khususnya terkait keterbatasan jumlah tenaga administrasi berstatus PNS yang mengakibatkan terjadinya tumpang tindih tugas dan tanggung jawab. Selain itu, minimnya kesempatan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi staf administrasi berdampak pada belum optimalnya penguasaan sistem teknologi informasi. Hal ini menjadi semakin krusial di era digital saat ini, dimana berbagai aplikasi baru terus bermunculan untuk mendukung operasional sekolah.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang peranan tenaga administrasi sedangkan perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah mengkaji bagaimana Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi atau upaya Tenaga Administrasi dalam peningkatan layanan sedangkan penelitian Peneliti lebih mengacu kepada analisis Peran Tenaga Administrasi dalam memberikan Pelayanan Administrasi.

3. Risma dan Erdianti, Peran Tenaga Administrasi dalam Mendukung Layanan Akademik: Studi di SMKN 1 Molawe, Konawe Utara, Shautut Tarbiyah, Volume 29 Nomor 2, November 2023, Temuan penelitian mengungkapkan tiga aspek utama. Pertama, Tenaga Administrasi Sekolah memiliki 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.

vital dalam mendukung layanan akademik melalui berbagai fungsi administratif. Mereka bertanggung jawab untuk mendokumentasikan seluruh aktivitas sekolah, mengelola administrasi pembelajaran, mengolah data kehadiran guru dan siswa, mencatat berbagai kejadian dan pelanggaran siswa, serta memantau perkembangan akademik peserta didik. Selain itu, mereka juga bertugas mengadministrasi laporan perkembangan belajar dari para guru dan memastikan kelengkapan administratif untuk memperlancar proses belajar mengajar.

Kedua, terdapat beberapa inisiatif untuk meningkatkan kompetensi tenaga administrasi, yang meliputi penyelenggaraan workshop, partisipasi dalam program pelatihan, dan pelaksanaan pembinaan berkelanjutan untuk pengembangan kompetensi. Ketiga, dalam menjalankan perannya mendukung layanan akademik, tenaga administrasi menghadapi berbagai tantangan yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas dan mengkaji tentang peranan Tenaga Administrasi. Sedangkan Perbedaan perbedaannya ialah penelitian yang dilakukan oleh Risma dan Erdianti, lebih mengacu kepada peran tenaga Administrasi dalam mendukung Layanan Akademik sedangkan penelitian peneliti lebih menitikberatkan pada peranan Tenaga Admnistrasi dalam memberikan Pelayanan.

Proposisi

Penelitian ini menggunakan Proposisi sebagai kerangka untuk meninjau bagaimana peran tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru. Proposisi ini menjelaskan secara menyeluruh mengenai fokus penelitian, metode penelitian yang digunakan, dan hasil yang diharapkan mengenai peran Tenaga administrasi, berikut ini indikator acuan pada penelitian yaitu:

1. Peran tenaga administrasi

Serangkaian fungsi, tugas, dan tanggung jawab tenaga administrasi dalam memberikan layanan administratif secara profesional, yang mencakup keandalan kerja, sikap, kompetensi, dan penggunaan teknologi dalam menjalankan tugas. Indikatornya yialah:

- a. Kedisiplinan Kerja
- b. Kemampuan Teknis dan Penguasaan Teknologi
- c. Kecepatan dan Ketepatan Menyelesaikan Tugas
- d. Sikap Pelayanan (Etika dan Budaya Kerja 5S)
- e. Kompetensi dan Kualifikasi Profesional.

2. Pelayanan Administrasi

Layanan administratif yang diberikan oleh staf tata usaha sekolah kepada warga sekolah (guru, siswa, dan pihak luar) berupa layanan administrasi oprasional serta menyiapkan data dan informasi. sesuai dengan ruang lingkup tenaga administrasi sekolah (TAS) bagian tatausaha dan bentuk pelayanan yang diberikan, maka terbagi menjadi empat bagian yaitu:

- a. Pelayanan administrasi organisasi dan kepegawaian
- b. Pelayanan administrasi keuangan
- c. Pelayanan administrasi data dan informasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Pelayanan administrasi surat menyurat dan arsip
3. Memastikan bahwa seluruh tenaga administrasi melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi masing-masing secara profesional.
4. Tenaga administrasi didukung dengan fasilitas kerja yang memadai seperti komputer dan jaringan internet yang stabil.
5. Kepala TU mampu mengoordinasikan staf secara sistematis dan menerapkan evaluasi kinerja, maka pelayanan administrasi dapat berjalan dengan lebih terstruktur dan professional
6. Tenaga administrasi diberi pelatihan khusus guna untuk meningkatkan keprofesionalannya dalam menjalankan tugas.
7. Jumlah staf administrasi tidak sebanding dengan beban kerja yang tinggi, maka akan terjadi keterlambatan pelayanan dan penurunan 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.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan kondisi objektif sebuah fenomena berdasarkan bukti empiris yang terlihat. Penelitian ini mengumpulkan dan mengolah informasi sesuai dengan realitas aktual di lapangan, yang kemudian diuraikan dalam bentuk narasi dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan yang mewakili temuan penelitian.²⁷

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena mampu mengungkapkan realitas sosial yang kompleks melalui pengumpulan data yang detail dan komprehensif, dimana peneliti dapat menggali informasi langsung dari para informan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis data secara induktif dan jelas.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Taruna Pekanbaru yang beralamat di Jalan Rajawali Sakti No. 90, Panam, Pekanbaru. Lokasi sekolah yang strategis di kawasan Panam juga memudahkan akses peneliti dalam melakukan pengumpulan data dan observasi secara intensif.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Interpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 7.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama periode bulan Maret hingga Mei 2025, dengan aktivitas pengumpulan data yang dimulai pada tanggal 18 Mei 2025. Rentang waktu tersebut dipilih dengan mempertimbangkan jadwal aktif sekolah sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati dan menganalisis kegiatan administratif sekolah secara menyeluruh dalam kondisi operasional normal. Periode waktu ini juga memberikan kesempatan yang cukup bagi peneliti untuk melakukan pengamatan mendalam dan mengumpulkan data yang komprehensif terkait peran tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian atau informan berperan sebagai mitra dan sumber informasi yang membantu peneliti mendapatkan data yang dibutuhkan. Pemilihan sampel informan tidak menggunakan teknik sampling probabilistik, melainkan menggunakan teknik purposive sampling (*anterior based sampling*) yang disesuaikan dengan tujuan penelitian untuk memperoleh informasi spesifik.

Identitas subjek informan harus didokumentasikan secara detail, mencakup karakteristik personal seperti usia, jenis kelamin, agama, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan status sosial dalam masyarakat atau lingkungan kerjanya.²⁸

²⁸ Salim& Syahrum, *Metodologi Penelitian Kualitatif (konsep dan aplikasi dalam ilmu social, keagamaan, dan pendidikan*, Cet 5, Citapustaka Media, Bandung,2012, hal. 144

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Subjek yang diambil dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha (TU) SMK Taruna Pekanbaru, serta para Staf Ketatausahaan sebagai sumber pemberi informasi terkait persoalan-persoalan yang akan diteliti. Dengan objek penelitian yaitu Peran Tenaga Administrasi dalam memberikan Pelayanan Administrasi di SMK Taruna Pekanbaru ini.

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan secara selektif dan purposif dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih merupakan individu-individu yang memiliki pengetahuan mendalam dan pengalaman langsung terkait dengan sistem administrasi dan operasional sekolah di SMK Taruna Pekanbaru.

Adapun informan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Informan Utama

Informan utama dipegang oleh Kepala Tata Usaha (TU) SMK Taruna Pekanbaru, mengingat posisinya yang sangat strategis dalam pengelolaan sistem administrasi sekolah. Pengetahuan mendalam yang dimiliki mencakup berbagai bidang penting seperti pengelolaan dokumen, koordinasi staf administrasi, pengembangan sistem kerja, serta pemahaman mendalam tentang alur dan prosedur administratif yang diterapkan di SMK Taruna Pekanbaru.

2. Informan Pendukung

- a. Kepala Tata Usaha (Selaku Kepala unit Tata Usaha yang Merencanakan dan mengelola administrasi di SMK Taruna 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.

- b. Staf Ketatausahaan (Anggota Tim atau Staf yang bekerja sama melaksanakan Tugas Administrasi dan mendukung Kepala TU di SMK Taruna Pekanbaru)
- c. Siswa beserta guru (Penerima Layanan Administrasi secara langsung di SMK Taruna Pekanbaru)

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa Teknik Pengumpulan data, diantaranya ialah:

1. Wawancara

Wawancara dapat didefinisikan sebagai suatu metode pengumpulan data penelitian yang dilakukan melalui interaksi langsung antara pewawancara dan responden dalam sebuah sesi tanya jawab tatap muka. Jenis wawancara yang diberikan yaitu semi terstruktur, dalam prosesnya, pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun dalam suatu pedoman wawancara (*interview guide*) untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian.²⁹

Wawancara semi terstruktur dilakukan secara langsung kepada Narasumber Kepala TU SMK Taruna dan beberapa informan pendukung. Peneliti melakukan wawancara terpisah mulai dari wawancara kepada informan utama dan pendukung. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam dan memahami perspektif responden

²⁹ Hardani, et al, *Metode Penelitian kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta, CV> Pustaka Ilmu Group, 2020), hal. 137

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

secara langsung melalui komunikasi dua arah yang terstruktur yaitu mengenai peranan Tenaga administrasi dalam memberikan Pelayanan Administrasi di SMK Taruna Pekanbaru.

2. Observasi

Observasi adalah langkah awal untuk memperoleh pengetahuan manusia tentang dunia sehari-hari, yang digunakan sebagai metode sistematis dalam penelitian ilmu sosial sebelum melakukan wawancara atau diskusi kelompok. Peneliti harus menentukan apakah observasi dilakukan dengan Teknik outsider atau insider, dalam perspektif outsider, peneliti menjaga jarak dengan objek atau subjek penelitian untuk mempertahankan perspektifnya sendiri.³⁰

Peneliti sudah melakukan observasi sebanyak 5 kali, yaitu observasi pertama dilakukan pada bulan oktober sebanyak 2 kali, dan observasi kedua sebanyak 3 kali yang berlangsung dari bulan maret hingga mei. Observasi ini dilakukan secara langsung di Sekolah ini, dengan mengamati secara langsung aktivitas dan peran tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas-tugas operasional sekolah. melalui observasi ini, saya melihat secara langsung bagaimana tenaga administrasi menangani berbagai hal seperti, pengelolaan dokumen, pelayanan kepada siswa, mengelola sistem informasi dan sebagainya.

³⁰ Sulistyawati, *Buku ajar Metode penelitian Kualitatif*, Cet 1, K- Media, Yogyakarta, 2023, hal. 152

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Pengamatan ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola kerja, tantangan yang dihadapi, serta dampak langsung dari kinerja tenaga administrasi terhadap efisiensi operasional sekolah. Dengan melakukan observasi secara langsung, peneliti dapat memperoleh data yang akurat dan kontekstual mengenai seberapa krusial peran tenaga administrasi dalam memastikan kelancaran operasional dan meningkatkan efisiensi kerja di SMK Taruna Pekanbaru.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa teks, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Contoh dokumen berupa teks meliputi catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Sementara itu, dokumen berupa gambar mencakup foto, video, sketsa, dan sejenisnya.³¹

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan dan mencatat data yang relevan dengan penelitian seperti, laporan penelitian, jurnal ilmiah, artikel dan lainnya. peneliti juga mengorganisir data yang diproleh seperti membuat catatan observasi, transkip wawancara dan lain sebagainya.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data atau yang juga dikenal sebagai pengolahan dan interpretasi data, merupakan serangkaian tahap sistematis untuk mengkaji informasi. Proses ini meliputi penelaahan, pengelompokan, pengorganisasian, penafsiran, dan

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung, ALFABETA,2013), hal.145



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

³² *Ibid*, hal. 147

³³ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian kualitatif*, Cet 1, Syakir Media Press, 2021, hal. 160-161

verifikasi data dengan tujuan mengubah data mentah menjadi informasi bermakna yang memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah.³²

Pada penelitian ini mengambil metode Analisis data menurut Miles dan Huberman, yang mengemukakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung berkelanjutan hingga mencapai titik kejemuhan data. Tahapan dalam analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Adapun tiga alur kegiatan Analisis yang dilakukan sebagai berikut:

1. Reduksi data

Dikutip dari buku Zuchru Abdussamad, yang berjudul Metode Penelitian Kualitatif menungkapkan bahwa proses reduksi data membutuhkan kemampuan analitis peneliti yang mendalam dan luas. Peneliti pemula disarankan untuk berkonsultasi dengan para ahli guna memperluas wawasan dan meningkatkan kualitas analisis. Melalui diskusi, peneliti dapat mengidentifikasi data-data penting yang memiliki potensi untuk mengembangkan temuan penelitian dan memperkaya teori yang ada.³³

Dalam proses mereduksi data, peneliti akan mengacu pada tujuan yang ingin dicapai. Penelitian kualitatif berfokus pada pencarian temuan sebagai tujuan utamanya. Oleh sebab itu, ketika peneliti menemukan hal-hal yang tampak asing, tidak familiar, atau belum memiliki pola yang jelas,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

justru aspek-aspek tersebut harus menjadi perhatian utama dalam melakukan reduksi data.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan lainnya. Miles dan Huberman menyatakan bahwa "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*" atau diartikan sebagai "bentuk penyajian data yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif pada masa lalu adalah teks naratif." Oleh karena itu, penyajian data dalam bentuk teks naratif menjadi metode yang paling sering digunakan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dihasilkan bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti kuat yang mendukung selama proses pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut menjadi terpecaya/valid.

Oleh sebab itu, kesimpulan dalam penelitian kualitatif bisa saja menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sejak awal, tetapi juga dapat berubah, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang seiring dengan berlangsungnya proses penelitian di lapangan.

G. Triangulasi Data

Dikutip dari buku Sapto Haryok dkk, mengatakan bahwa triangulasi merupakan pendekatan multimetode penelitian yang mengupayakan pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena dengan cara menganalisis data dari berbagai sudut pandang. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan kebenaran yang komprehensif dengan meminimalkan ketidakpastian informasi dalam proses pengumpulan dan analisis data, sehingga memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian.³⁴

Untuk mendapatkan data yang memiliki tingkat keabsahan dan validitas tinggi, peneliti melakukan berbagai upaya, salah satunya adalah triangulasi. Triangulasi adalah proses memeriksa data melalui berbagai sumber, metode, dan waktu. Terdapat beberapa jenis triangulasi yang dapat diterapkan, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan memverifikasi keandalan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Misalnya, membandingkan hasil wawancara dengan observasi atau memastikan kesesuaiannya dengan kondisi nyata di lapangan.

2. Triangulasi Waktu

³⁴ Sapto Haryoko dkk, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (konsep, teknik, & prosedur analisis)*, Cet 1, Badan Penerbit UNM, Makassar, 2020, hal. 410

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 waktu digunakan untuk memastikan validitas data, terutama terkait administrasi sekolah dan layanan yang diberikan oleh sekolah.

3. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah upaya untuk memverifikasi keabsahan data atau temuan penelitian. Proses ini melibatkan penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk memperoleh data yang sama. Selain itu, validasi dapat dilakukan melalui proses pengecekan dan pemeriksaan ulang (cross-checking).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 telah dilakukan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Taruna Pekanbaru mengenai peran tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru menyediakan layanan administratif yang komprehensif, meliputi pengelolaan surat menyurat, sistem kearsipan, data siswa, administrasi keuangan, layanan kepegawaian, pengaturan organisasi, administrasi kesiswaan, pengelolaan sarana prasarana, serta penyediaan layanan data dan informasi yang semuanya berkontribusi signifikan dalam mendukung proses pembelajaran dan meningkatkan efektivitas kerja guru, siswa, maupun manajemen sekolah.
2. Hambatan dalam pelayanan administrasi di sekolah mencakup beberapa aspek, seperti keterbatasan sarana kerja berupa kurangnya komputer dan printer, kualifikasi akademik Kepala Tata Usaha yang belum memenuhi standar minimal, serta keterlambatan dalam pengurusan surat menyurat yang melebihi batas waktu standar tiga hari. Selain itu, disiplin kerja tenaga administrasi yang belum konsisten, termasuk masalah keterlambatan kehadiran, serta ketidakseimbangan antara jumlah staf yang terlalu banyak dengan fasilitas yang tersedia, turut memengaruhi menurunnya efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi. Di sisi lain, terdapat faktor pendukung yang memperkuat pelayanan, yaitu sikap profesional tenaga 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.

yang konsisten, tercermin dari sikap ramah, sopan, dan santun dalam melayani, serta kerja sama yang harmonis antara tenaga administrasi dengan guru, siswa, dan orang tua, yang secara keseluruhan mendukung peningkatan mutu pelayanan administrasi di sekolah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas peran tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi, sebagai berikut:

1. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pendukung

Sekolah diharapkan dapat menyediakan fasilitas kerja yang lebih lengkap dan modern seperti penambahan unit komputer, printer, dan alat tulis kantor yang layak agar proses pelayanan administrasi dapat berjalan lebih efisien, cepat, dan akurat.

2. Peningkatan Kompetensi dan Profesionalisme Tenaga Administrasi

Diperlukan pelatihan secara berkala yang difasilitasi oleh sekolah maupun pihak luar guna meningkatkan kompetensi teknis dan profesionalisme staf TU, terutama dalam penguasaan teknologi informasi dan aplikasi manajemen sekolah digital.

3. Evaluasi Kinerja dan Penegakan Disiplin Kerja

Kepala sekolah dan kepala TU perlu melakukan pengawasan dan evaluasi berkala terhadap kinerja staf administrasi serta menerapkan sistem reward and punishment yang adil. Hal ini penting untuk menjaga semangat kerja dan kedisiplinan 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.

4. Peningkatan Kualifikasi Kepala Tata Usaha

Pihak yayasan atau sekolah hendaknya memberikan kesempatan kepada Kepala Tata Usaha untuk melanjutkan pendidikan atau mengikuti pelatihan sertifikasi agar kualifikasi akademik dan profesionalismenya sesuai dengan standar nasional pendidikan.

5. Pemanfaatan Sistem Administrasi Berbasis Digital

Sekolah disarankan mulai mengimplementasikan sistem administrasi digital (paperless) guna mempercepat proses kerja, meningkatkan keamanan data, dan memudahkan pencarian serta pelaporan informasi administrasi yang lebih transparan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Along, Antonius.(2020) “Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak.” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 6, no. 1.
- Anisa Rahmadani, Rizka Rahman, Windi Melisa (2024), Konsep Administrasi Pendidikan, *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, Vol. 3, No. 3.
- Asti Putri Kartiwi and Udin Syaefudin Sa’ud, (2017) “Kualitas Layanan Akademik Sekolah,” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 12, no. 2.
- Azis, Rosmiaty.(2016) *Pengantar Administrasi Pendidikan*. yogyakarta: Sibuku.
- Dela Ardila, (2024) Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Di Smp Negeri 02 Payaraman, *Journal of Law, Administration, and Social Science* Volume 4 No.4
- Di, Kesiswaan, and M A N Gowa.(2021) “Analisis Tugas Pokok Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Bidang” X, no. X.
- Dwi Sulsilawati.(2024) “Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 2 Bulukumba.” *Administrasi Pendidikan* 1, no. 1.
- Edward Sallis, (2011), *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Cet. II, IRcisoD.
- Fatimah azzahra, (2025) Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Sekolah, *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan* Vol.02 No. 01 April-Juni 2025 356 Vol. 02 No.
- Hadi, Mukhtar.(2023) *Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*. Cet 1. Lampung.
- Hardani, et al, (2020) *Metode Penelitian kualitatif dan Kuantitatifi*, (Yogyakarta, CV> Pustaka Ilmu Group.
- Hilal Mahmud, (2015), *Administrasi Pendidikan*, Aksara Timur.
- Kartiwi, Asti Putri, and Udin Syaefudin Sa’ud.(2017) “Kualitas Layanan Akademik Sekolah.” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 12, no. 2.
- Lusy Riadina Putri, (2022), Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan 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.

dinas kependudukan dan catatan sipil kota bandung, *Jurnal Registratie*, Vol. 4, No. 1.

Mokoginta, Christine, Iyam L, and Jeaneta Rumerung.(2023) “Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado.” *Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran (Mabp)* 5, no. 1.

Mukhtar Hadi, (2023) *Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, Cet 1 (Lampung). Mustari, Mohamad. (2019) *Administrasi Dan Manajemen Pendidikan Sekolah. Sustainability (Switzerland)*. Vol. 11.

Nurussalami, (2020) kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi Pendidikan, *jurnal intelektual* Vol.8, No.2.

Nunun Nurhajati, (2022) Manajemen Pelayanan Bidang Pendidikan sebagai Strategi menjaring Peserta didik, *TRANSLITERA*, Vol. 11, No.1.

PP No. 57 Tahun 2021 Tentang Standar Naional Pendidikan, Pasal 23, Bab.

Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005 & PP No. 13 tahun 2013 Tentang Standar Nasional Pendidikan

PP Nomor 17 Tahun 2010 & PP Nomor 66 Tahun 2010 yang mengatur tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan

Ridwan, Steffano, Muhammad Jidan Ermansyah, and Nurliya Apriyana.(2024) “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Orange Supermarket Di Merauke Town Square.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 8, no. 2

Rusydi Ananda, (2018), *Profesi Pendidikan dan Tenaga kependidikan*, Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia.

Salim& Syahrum, (2012), *Metodologi Penelitian Kualitatif (konsep dan aplikasi dalam ilmu social, keagamaan, dan pendidikan)*, Cet 5, Citapustaka Media, Bandung.

Sapto Haryoko, Bahartiar, Fajar Arwadi, (2020), *Analisis Data Penelitian Kualitatif (konsep, teknik, & prosedur analisis)*, Cet 1, Badan Penerbit UNM, Makassar.

Sugiyono, (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung, ALFABETA.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- Sugiyono, (2020) *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. (Bandung: Alfabeta,
- Sulistyawati, (2023) *Buku ajar Metode penelitian Kualitatif*, Cet 1, K- Media, Yogyakarta.
- Umul nurrohmah, Syahbillah Erza, Ramita Divta, Tania Bara, Ronny, (2023) analisis kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa, *Profit: Jurnal Manajemen Bisnis dan akuntansi*, Vol. 2, No. 1.
- Vanisha amelia, Prim Maskoran, As'aril, (2024), Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi dalam memenuhi kepuasan pelanggan, *Al-Ikhtiar: Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol.11, No. 1.
- Vici Octa Mahagandi, (2021), Konsep dasar, fungsi dan ruang lingkup Administrasi Pendidikan, *jurnal Repository UNPI*, Vol. 3, No.1
- Yudela Arina, Sufyarma Marsidin, Sulastri Sulastri. (2022) “Peranan Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah Yudela.” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* Vol 4
- Zakhiroh, Rufqotuz. “Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik.” *Didaktika* 19, no. 2 (2013): 59–70.
- Zuchri Abdussamad, (2021), *Metode Penelitian kualitatif*, Cet 1, Syakir Media Press.



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 1

PEDOMAN WAWANCARA

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN TARUNA PEKANBARU

Informan Peneliti: Kepala Sekolah SMK Taruna

Identitas Informan

Nama Informan	: Drs. H. Zulbahri M, M.Pd
Umur	: 72 Tahun
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Pendidikan Terakhir	: S2
Lama bekerja di instansi	: 7 Tahun
Jabatan Informan	: Kepala Sekolah SMK Taruna Pekanbaru
Tanggal	: 19 Mei 2025
Tempat Wawancara	: Ruang Kepala Sekolah

No	Daftar Pertanyaan
1	Bagaimana bapak selaku kepala Sekolah SMK Taruna menilai peran tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?
2	Apa saja tugas dan tanggung jawab tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?
3	Bagaimana bapak memastikan bahwa tenaga administrasi telah memberikan pelayanan yang berkualitas?
4	Apa saja tantangan yang sering dihadapi oleh Tenaga administrasi didalam memberikan Pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5	Bagaimana bapak selaku Kepala sekolah menangai berbagai keluhan dan masalah yang terkait dengan pelayanan administrasi di SMK Taruna?
6	Apa saja langkah-langkah yang bapak ambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?
7	Bagaimana bapak menilai dan memonitor kinerja Tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?
8	Apa saja kriteria yang bapak gunakan untuk menilai kinerja mereka pada saat memberikan Pelayanan Administrasi?
9	Bagaimana bapak memberikan umpan balik kepada tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru mengenai kinerja mereka?
10	Apa saja program yang bapak sediakan sebagai kepala sekolah untuk meningkatkan keprofesionalan Tenaga administrasi?
11	Bagaimana bapak memastikan bahwa tenaga administrasi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup pada bidang administrasi?
12	Apakah fasilitas yang disediakan di ruangan TU sudah dikategorikan memadai dan cukup?
13	Bagaimana bapak memaksimalkan penggunaan Teknologi oleh Tenaga administrasi dalam memberikan Pelayanan Admnistrasi?
14	Apa saja rencana bapak selanjutnya untuk meningkatkan peran tenaga admnistrasi dalam memberikan Pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?
15	Bagaimana bapak menilai dampak pelayanan ini terhadap kepuasan guru dan siswa SMK Taruna Pekanbaru?
16	Menurut Bapak apakah pelayanan administrasi di SMK Taruna ini sudah dikategorikan baik dan efektif?



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.

PEDOMAN WAWANCARA

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN

PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

TARUNA PEKANBARU

Informan Peneliti: Kepala Tata

Usaha

Identitas Informan

Nama Informan	: Mardianis
Umur	: 47 Tahun
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pendidikan Terakhir	: SMA
Lama bekerja di instansi	: 7 Tahun
Jabatan Informan	: Kepala Tata Usaha (TU)
Tanggal	: 20 Mei 2025
Tempat Wawancara	: Ruang TU

No	Daftar Pertanyaan
1	Apa saja tugas dan tanggung jawab ibuk selaku kepala tata usaha (TU) di SMK Taruna Pekanbaru?
2	Bagaimana ibuk mengelola staf tata usaha untuk memastikan pelayanan administrasi agar berjalan secara efektif?
3	Apa saja langkah-langkah yang ibuk ambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi?
4	Apa saja tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?
5	Apa saja standar prosedur oprasional (SOP) yang diterapkan dalam memberikan pelayanan di SMK Taruna Pekanbaru?
6	Bagaimana ibuk selaku kepala TU menilai kinerja serta memotivasi staf bawahannya dalam memberikan 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.

7	Apa saja bentuk pelayanan administrasi yang paling sering diakukan oleh tenaga admnistrasi?
8	Bagaimana koordinasi kerja antara kepala tata usaha dan staf TU dalam melaksanakan tugas administras?
9	Apakah ada pelatihan rutin atau pengembangan kompetensi bagi tenaga admnistrasi, jika ada seperti apa bentuknya?
10	Sejauh mana tenaga Administrasi dilibatkan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan administratif sekolah?
11	Apa saja tantangan terbesar yg sering dihadapi oleh tenaga administrasi dalam memberikan pelayana di SMK Taruna Pekanbaru?
12	Bagaimana sistem penilaian kinerja di SMK Taruna Pekanbaru?
13	Menurut ibuk apakah pelayanan administasi sering mengalami hambatan seperti penyelesaian surat yang lebih dari batas waktu yang telah di tetapkan?
14	Apa harapan ibuk terhadap peran dan kontribusi tenaga administrasi dimasa yang akan datang?
15	Sejauh mana penggunaan teknologi atau sistem informasi mendukung pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru? dan apakah fasilitas di ruangan TU sudah dikategorikan baik?
16	Apa kebijakan sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan admminstrasi di SMK Taruna Pekanbaru?
17	Bagaimana cara atau upaya ibuk sebagai kepala staf tata usaha dalam memotivasi timnya agar tetap professional dan produktif?



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.

PEDOMAN WAWANCARA

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN

PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

TARUNA PEKANBARU

**Informan Peneliti: Staf Tata
usaha**

Identitas Informan

Nama Informan	: Efelnii, S, Sos
Umur	: 38 Tahun
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pendidikan Terakhir	: S1
Lama bekerja di instansi	: 15 Tahun
Jabatan Informan	: Staf Tata Usaha
Tanggal	: 21 Mei 2025
Tempat Wawancara	: Ruang TU

No	Daftar Pertanyaan
1	Apa saja peran ibuk selaku tenaga administrasi untuk memberikan pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?
2	Bagaimana alur kerja pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?
3	Apakah staf TU telah melaksanakan tugasnya sesuai SOP yang telah ditetapkan sekolah?
4	Bagaimana koordinasi kerja antara tenaga administrasi dengan kepala sekolah, staf, dan guru?
5	Bagaimana upaya yang dilakukan oleh staf TU dalam menjaga kerahasiaan data siswa dan dokumen penting lainnya?
6	Menurut Ibu apa saja bentuk evaluasi kinerja yang biasa dilakukan terhadap staf administrasi di SMK Taruna 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.

7	Apakah ibuk pernah mengikuti kegiatan pelatihan atau workshop terkait pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?
8	Bagaimana ibuk selaku staf TU menangani permintaan administrasi yang mendesak atau mendadak?
9	Apakah ibuk merasa tugas administrasi sudah sesuai dengan keahlian dan apakah ibuk ditempatkan pada bidang yang tepat?
10	Apakah jumlah tenaga administrasi di SMK Taruna sudah mencukupi?
11	Apa saja tantangan terbesar yang sering dihadapi oleh staf administrasi dalam memberikan pelayanan?
12	Apakah sistem atau teknologi yang digunakan oleh staf TU sudah membantu kelancaran administrasi?
13	Menurut ibuk apa yang bisa ditingkatkan dari pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru
14	Menurut Ibu seberapa penting peran tenaga administrasi dalam mendukung kegiatan sekolah di SMK Taruna Pekanbaru?
15	Apakah fasilitas yang disediakan oleh sekolah sudah masuk kategori memadai?
16	Sejauh mana ibuk selaku staf TU terlibat dalam kegiatan perencanaan dan evaluasi administrasi sekolah?
17	Bagaimana peran anda selaku staf tata usaha dalam memaksimalkan pekerjaan agar lebih akurat dan efisiens? dan apakah sering terjadi penyelesaian kerja yang lebih dari waktu yang ditetapkan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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**PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
TARUNA PEKANBARU****Informan Peneliti: Siswa SMK Taruna****Identitas Informan**

Nama Informan	:	Rista Ambaraya
Umur	:	17 Tahun
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Pendidikan Terakhir	:	SMA
Lama bekerja di instansi	:	
Jabatan Informan	:	Siswa 11 TKJ
Tanggal	:	22 Mei 2025
Tempat Wawancara	:	Ruang Tamu

No	Daftar Pertanyaan
1	Bagaimana anda selaku penerima layanan administrasi dalam menilai kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh staf tata usaha di SMK Taruna Pekanbaru?
2	Apa saja pelayanan administrasi yang paling sering anda gunakan?
3	Apakah anda pernah mengalami kesulitan atau masalah dalam mendapatkan pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?
4	Bagaimana anda menilai kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi yang diberikan oleh tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?
5	Apakah saja saran yang anda ajukan kepada staf tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan di SMK Taruna Pekanbaru?
6	Menurut anda bagaimana keramahan dan kesabaran staf TU dalam memberikan pelayanan administrasi di SMK Taruna 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.

7	Apakah menurut anda staf tata usaha sudah kompeten dalam menyelesaikan urusan administrasi?
8	Menurut apa saja pelayanan administrasi yang anda harapkan untuk ditingkatkan lagi dimasa mendatang?
9	Apakah menurut anda staf administrasi melaksanakan tugasnya sudah sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan?
10	Apakah menurut anda fasilitas ruangan TU sudah memenuhi kriteria baik?
11	Apakah pelayanan administrasi seperti pengurusan surat menyurat, dokumen dan data dilakukan secara efesien? Apakah sering mengalami keterlambatan?
12	Apakah anda selaku siswa merasa terbantu dengan keberadaan tenaga administrasi, bisakah anda berikan contoh bentuk pelayanan yg diberikan?
13	Menurut anda seberapa mudah anda mengakses layanan administrasi seperti pengambilan surat keterangan, legalisir dan lain sebagainya?
14	Menurut anda apakah tenaga administrasi memberikan penjelasan yg jelas Ketika anda memerlukan bantuan administrasi?
15	Apakah anda pernah berurusan langsung dengan staf administrasi sekolah? Jika ada dalam hal apa?
16	Apakah anda merasa puas dengan waktu pelayanan administrasi yang anda terima, apakah sudah bisa dikategorikan pelayaan yang berkualitas?
17	Apakah menurut anda selaku penerima layanan,bahwa staf administrasi telah memberikan pelayanan yang sopan, ramah dan professional?



© **Lampiran 2**

TRANSKIP WAWANCARA

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN

PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

TARUNA PEKANBARU

Informan Peneliti: Kepala Sekolah SMK Taruna

Identitas Informan

Nama Informan	: Drs. H. Zulbahri M, M.Pd
Umur	: 72 Tahun
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Pendidikan Terakhir	: S2
Lama bekerja di instansi	: 7 Tahun
Jabatan Informan	: Kepala Sekolah SMK Taruna Pekanbaru
Tanggal	: 19 Mei 2025
Tempat Wawancara	: Ruang Kepala Sekolah

, Bagaimana bapak selaku kepala Sekolah SMK Taruna menilai peran tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Sebagai Kepala Sekolah SMK Taruna, saya menilai bahwa peran tenaga administrasi sangat beragam dalam mendukung kelancaran operasional sekolah. Mereka memiliki peran vital dalam berbagai aspek seperti pengurusan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), pengelolaan surat masuk dan surat keluar, serta berbagai urusan administrasi lainnya yang menjadi tulang punggung sekolah. Kecakapan mereka dalam pengolahan data dan pengelolaan dokumen administrasi tenaga kependidikan sangat membantu efisiensi kerja

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Selain itu, peran mereka dalam memberikan informasi kepada siswa dan guru menjadikan mereka sebagai penghubung komunikasi yang efektif di lingkungan sekolah.

2. Apa saja tugas dan tanggung jawab tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Tugas dan tanggung jawab tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru sangat beragam dan kompleks. Mereka bertanggung jawab dalam mengelola data siswa dan guru secara akurat dan terkini, mengarsip berbagai jenis surat dan dokumen penting sekolah, serta menangani korespondensi internal maupun eksternal. Selain itu, mereka juga bertugas dalam pengelolaan administrasi keuangan sekolah, pembuatan laporan berkala, pengurusan dokumen akreditasi, serta memberikan layanan informasi kepada seluruh stakeholder sekolah. Beban kerja yang banyak ini menuntut mereka untuk selalu profesional dan teliti dalam menjalankan setiap tugasnya.

3. Bagaimana bapak memastikan bahwa tenaga administrasi telah memberikan pelayanan yang berkualitas?

Jawaban; Untuk memastikan tenaga administrasi memberikan pelayanan yang berkualitas, saya menerapkan sistem monitoring dan evaluasi yang ketat. Indikator utama yang saya gunakan adalah tidak adanya keterlambatan dalam penyelesaian surat menyurat dan administrasi lainnya. Saya juga memastikan bahwa staf administrasi selalu tanggap dan profesional dalam melayani setiap permintaan dari guru, siswa, maupun pihak eksternal. Yang tidak kalah penting adalah memastikan mereka mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 telah ditetapkan sekolah, sehingga setiap pelayanan dapat berjalan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan.

4. Apa saja tantangan yang sering dihadapi oleh Tenaga admnistrasi didalam memberikan Pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Tantangan yang sering dihadapi oleh tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan cukup beragam. Permasalahan utama yang kerap muncul adalah kesalahan dalam data siswa yang terkadang masih terjadi, baik karena kelalaian input maupun ketidakakuratan data yang diberikan. Selain itu, keterbatasan fasilitas juga menjadi kendala, seperti hanya tersedianya satu unit komputer untuk bagian surat menyurat, sementara mereka juga harus menginput berbagai data lainnya. Hal ini tentunya mempengaruhi efisiensi kerja dan dapat menyebabkan antrian pekerjaan yang panjang.

5. Bagaimana bapak selaku Kepala sekolah menangai berbagai keluhan dan masalah yang terkait dengan pelayanan administrasi di SMK Taruna?

Jawaban: Dalam menangani berbagai keluhan dan masalah terkait pelayanan administrasi, saya menerapkan pendekatan yang sistematis dan solutif. Untuk masalah data yang bermasalah, saya mengajurkan agar staf administrasi segera memanggil siswa yang bersangkutan untuk melakukan verifikasi dan perbaikan data secara langsung. Sedangkan untuk mengatasi kekurangan komputer, saya memberikan fleksibilitas kepada staf untuk menggunakan laptop pribadi mereka dalam menunjang pekerjaan, tentunya dengan tetap memperhatikan keamanan data sekolah. Pendekatan ini terbukti efektif dalam menjaga kontinuitas pelayanan meskipun ada keterbatasan fasilitas.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Apa saja langkah-langkah yang bapak ambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru, saya mengambil beberapa langkah strategis. Pertama, saya mengutus staf dalam pelatihan atau workshop untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan tenaga administrasi, terutama dalam penggunaan teknologi dan sistem administrasi terbaru. Kedua, saya mengadakan rapat evaluasi berkala untuk membahas kendala yang dihadapi dan mencari solusi bersama. Ketiga, saya menerapkan sistem reward and punishment yang adil untuk memotivasi kinerja yang baik sekaligus memberikan konsekuensi atas kelalaian yang terjadi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat menciptakan budaya kerja yang profesional dan berorientasi pada kualitas pelayanan.

7. Bagaimana bapak menilai dan memonitor kinerja Tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Sebagai Kepala Sekolah SMK Taruna Pekanbaru, saya menilai dan memonitor kinerja tenaga administrasi melalui sistem evaluasi yang terstruktur dan berkelanjutan. Saya melakukan observasi langsung terhadap cara kerja mereka dalam melayani guru, siswa, dan tamu sekolah. Monitoring dilakukan secara harian melalui pengecekan penyelesaian tugas-tugas administrasi, ketepatan waktu dalam menyelesaikan surat menyurat, dan responsivitas mereka terhadap permintaan layanan. Selain itu, saya juga menggunakan sistem pelaporan berkala dimana setiap staf administrasi wajib melaporkan progress pekerjaan mereka, serta melakukan evaluasi bulanan untuk menilai pencapaian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

target yang telah ditetapkan

8. Apa saja kriteria yang bapak gunakan untuk menilai kinerja mereka pada saat memberikan Pelayanan Administrasi?

Jawaban: Kriteria penilaian kinerja yang saya lakukan sebagai kepala sekolah ini meliputi ketepatan waktu penyelesaian tugas, akurasi data, sikap profesional dalam melayani, kemampuan kerja sama antar tim, dan kepatuhan terhadap SOP yang telah ditetapkan sekolah.

9. Bagaimana bapak memberikan umpan balik kepada tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru mengenai kinerja mereka?

Jawaban: Umpan balik diberikan melalui apresiasi langsung untuk kinerja baik dan diskusi personal yang bersifat coaching untuk perbaikan. Ini biasanya staf atau karyawan yang tidak mengikuti SOP maka akan diberikan sanksi atau peringatan. Rapat evaluasi bulanan juga diadakan untuk feedback kolektif dan pembuatan catatan kinerja individual.

10. Apa saja program yang bapak sediakan sebagai kepala sekolah untuk meningkatkan keprofesionalan Tenaga administrasi?

Jawaban: Untuk meningkatkan keprofesionalan tenaga administrasi, saya menyediakan berbagai program pengembangan yang komprehensif. Program pelatihan rutin saya adakan setiap semester, meliputi pelatihan penggunaan software administrasi terbaru, manajemen arsip digital, dan customer service excellence. Saya juga mengikutsertakan mereka dalam workshop eksternal yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan atau lembaga pelatihan profesional. Program mentoring internal juga saya terapkan, dimana staf senior membimbing

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

staf junior dalam pengembangan keterampilan. Selain itu, saya memberikan kesempatan bagi mereka untuk mengikuti sertifikasi administrasi pendidikan dan memberikan dukungan finansial untuk pendidikan lanjutan yang relevan dengan bidang kerja mereka.

11. Bagaimana bapak memastikan bahwa tenaga administrasi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup pada bidang administrasi?

Jawaban: Untuk memastikan tenaga administrasi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, saya menerapkan sistem assessment dan pengembangan yang berkelanjutan. Setiap tahun saya melakukan evaluasi kompetensi melalui tes praktik dan teori administrasi pendidikan. Bagi mereka yang masih memerlukan peningkatan, saya wajibkan mengikuti pelatihan tambahan dan memberikan pendampingan intensif. Saya juga menetapkan standar minimal kualifikasi pendidikan dan pengalaman untuk setiap posisi administrasi.

12. Apakah fasilitas yang disediakan di ruangan TU sudah dikategorikan memadai dan cukup?

Jawaban: Fasilitas yang disediakan di ruangan Tata Usaha saat ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu ditingkatkan. Meskipun sudah ada komputer dan printer, namun jumlahnya masih kurang memadai dibandingkan dengan volume pekerjaan dan jumlah staf yang ada. Ruangan TU juga masih memerlukan penambahan lemari arsip yang lebih memadai untuk penyimpanan dokumen yang semakin bertambah setiap tahunnya. Fasilitas jaringan internet sudah cukup stabil, namun perlu peningkatan bandwidth untuk mendukung

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

aplikasi administrasi online. Secara keseluruhan, fasilitas yang ada sudah cukup untuk operasional dasar, tetapi masih perlu peningkatan bertahap untuk mencapai standar ideal yang dapat mendukung efisiensi kerja maksimal.

13. Bagaimana bapak memaksimalkan penggunaan Teknologi oleh Tenaga administrasi dalam memberikan Pelayanan Administrasi?

Jawaban: Untuk memaksimalkan penggunaan teknologi oleh tenaga administrasi, saya mengimplementasikan beberapa strategi yang terintegrasi. Pertama, saya mengadakan pelatihan rutin penggunaan aplikasi administrasi sekolah dan software perkantoran terbaru agar mereka dapat memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia secara optimal. Kedua, saya mendorong digitalisasi sistem arsip dan dokumen untuk mengurangi penggunaan kertas dan mempercepat pencarian data. Ketiga, saya menerapkan sistem online untuk beberapa layanan administrasi seperti pengajuan surat dan laporan berkala. Keempat, saya menyediakan pelatihan khusus tentang keamanan data digital dan backup system. Selain itu, saya juga membentuk tim IT internal yang dapat memberikan support teknis kepada staf administrasi ketika menghadapi kendala teknologi.

14. Apa saja rencana bapak selanjutnya untuk meningkatkan peran tenaga administrasi dalam memberikan Pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Rencana saya ke depan untuk meningkatkan peran tenaga administrasi cukup komprehensif dan bertahap. Dalam jangka pendek, saya akan menambah fasilitas komputer dan upgrade sistem jaringan untuk mendukung digitalisasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Untuk jangka panjang, saya merencanakan pembentukan unit layanan administrasi terpadu yang dapat memberikan pelayanan one-stop service kepada seluruh stakeholder sekolah

15. Bagaimana bapak menilai dampak pelayanan ini terhadap kepuasan guru dan siswa SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Dampak pelayanan sudah positif dengan guru dan siswa merasa terbantu, namun masih ada keluhan terkait keterlambatan pemrosesan dokumen. Tingkat kepuasan stakeholder cukup baik tapi masih perlu perbaikan efisiensi waktu. Mungkin terkendala oleh berbagai hal.

16. Menurut Bapak apakah pelayanan administrasi di SMK Taruna ini sudah dikategorikan baik dan efektif

Jawaban: Menurut penilaian saya, pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru sudah dapat dikategorikan baik namun belum sepenuhnya efektif secara optimal. Dari segi kualitas sumber daya manusia, staf administrasi sudah menunjukkan dedikasi dan profesionalisme yang memadai dalam melayani berbagai kebutuhan sekolah. Namun, dari segi efisiensi masih perlu peningkatan, terutama dalam hal penggunaan teknologi dan optimalisasi waktu pelayanan. Keterbatasan fasilitas dan sumber daya juga masih menjadi tantangan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, saya berkeyakinan bahwa dengan perbaikan bertahap yang sedang dan akan saya lakukan, pelayanan administrasi di SMK Taruna akan dapat mencapai kategori sangat baik dan efektif dalam waktu dekat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN

PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

TARUNA PEKANBARU

Informan Peneliti: Kepala Tata

Usaha

Identitas Informan

Nama Informan	: Mardianis
Umur	: 47 Tahun
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pendidikan Terakhir	: SMA
Lama bekerja di instansi	: 27 Tahun
Jabatan Informan	: Kepala Tata Usaha (TU)
Tanggal	: 20 Mei 2025
Tempat Wawancara	: Ruang TU

1 Apa saja tugas dan tanggung jawab ibuk selaku kepala tata usaha (TU) di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Sebagai Kepala Tata Usaha, saya bertugas mengatur jalannya kegiatan administrasi agar lebih efektif, mengawasi serta mengontrol jalannya administrasi, dan memastikan data siswa dan guru yang akan diinput jelas. Selain itu, saya juga menjalin kerja sama dengan para staf untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

2 Bagaimana ibuk mengelola staf tata usaha untuk memastikan pelayanan administrasi agar berjalan secara efektif?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Jawaban: Untuk memastikan pelayanan administrasi berjalan efektif, saya mengkoordinasikan dan mengarahkan bawahan agar bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengikuti peraturan sekolah yang telah ditetapkan. Dengan demikian pastinya dapat meningkatkan pelayanan yang mereka berikan.

3. Apa saja langkah-langkah yang ibuk ambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi?

Jawaban: Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, kami menerapkan beberapa strategi berkelanjutan. Pertama, kami secara aktif mengikuti kegiatan workshop yang diselenggarakan baik internal maupun eksternal untuk menambah wawasan dan keterampilan tim. Kedua, kami selalu mengadakan kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan standar pelayanan tetap terjaga. Ketiga, kami melaksanakan program pengembangan keterampilan secara berkelanjutan, dimana setiap staf diberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensinya melalui pelatihan-pelatihan yang relevan dengan bidang tugasnya.

4. Apa saja tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Tugas pokok dan fungsi bagian tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru sangat bervariasi dan terbagi dalam beberapa spesialisasi. Saya selaku Kepala TU memiliki tugas utama mengkoordinasikan seluruh kegiatan administrasi kepada bawahan, mengatur dan mengelola data secara

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

komprehensif, serta mengawasi dan mengontrol jalannya proses administrasi sekolah. Bagian administrasi umum yang berada di depan atau melayani publik memiliki tanggung jawab khusus dalam mengatur urusan surat-menyerat, seperti penerbitan surat keterangan, legalisir ijazah, dan berbagai dokumen resmi lainnya. Mereka juga menangani urusan tamu dan memberikan pelayanan dalam kegiatan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru). Sementara itu, bagian operator memiliki tugas spesifik dalam mengelola data siswa dan guru, memastikan semua informasi tersimpan dengan akurat dan dapat diakses sesuai kebutuhan.

5. Apa saja standar prosedur oprasional (SOP) yang diterapkan dalam memberikan pelayanan di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: SOP yang diterapkan dalam memberikan pelayanan di SMK Taruna Pekanbaru sudah mengikuti prosedur standar yang berlaku. Namun, karena sekolah ini berada di bawah wewenang yayasan, terdapat beberapa ketentuan khusus yang harus dipatuhi. Untuk posisi Kepala TU, standar kualifikasi akademik yang ditetapkan oleh Kemendikbud biasanya mensyaratkan lulusan minimal S1 untuk kepala TU SMA/SMK/MA sederajat. Dalam kondisi saya, meskipun hanya tamatan SMA, saya dapat menjalankan tugas ini karena telah memiliki masa jabatan yang cukup lama selama 27 tahun, sehingga pengalaman kerja menjadi pertimbangan utama dalam penugasan ini

6. Bagaimana ibuk selaku kepala TU menilai kinerja serta memotivasi staf bawahannya dalam memberikan 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.

Jawaban: Dalam menilai kinerja dan memotivasi staf bawahan untuk memberikan pelayanan administrasi yang optimal, saya menerapkan pendekatan yang komprehensif. Cara utama yang saya gunakan adalah mengembangkan mitra kerja antar staf agar komunikasi dapat berjalan lebih efektif dan terjalin kerjasama yang solid dalam tim. Saya juga secara konsisten melakukan pengembangan keahlian untuk meningkatkan kompetensi setiap anggota tim. Khususnya untuk bagian operator, kami mengadakan pertemuan khusus sebulan sekali yang dirancang untuk sharing knowledge, membahas kendala yang dihadapi, serta memberikan update terkait sistem dan prosedur terbaru yang perlu diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari

7. Apa saja bentuk pelayanan administrasi yang paling sering dilakukan oleh tenaga admnistrasi?

Jawaban: Bentuk pelayanan administrasi yang paling sering kami lakukan meliputi pendaftaran siswa baru melalui PPDB, pengurusan berbagai surat-menurat seperti surat keterangan dan surat kelulusan, pengelolaan dokumen ijazah dan legalisir. Selain itu, kami juga menangani pengelolaan data siswa dalam sistem Dapodik, mengurus administrasi keuangan seperti mencatat data realisasi BOSP (Bantuan Operasional Satuan Pendidikan), serta mengurus data kepegawaian guru untuk memastikan semua informasi pegawai tercatat dengan baik

8. Bagaimana koordinasi kerja antara kepala tata usaha dan staf TU dalam melaksanakan tugas administras?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Jawaban: Koordinasi kerja yang kami terapkan berpusat pada peran kepala TU yang mengarahkan dan mengkoordinasikan kerja kepada bawahan secara sistematis. Kami menerapkan sistem kerja sama tim yang solid, dimana setiap anggota memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas namun tetap saling mendukung dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi sekolah.

9. Apakah ada pelatihan rutin atau pengembangan kompetensi bagi tenaga administrasi, jika ada seperti apa bentuknya?

Jawaban: Ya, ada pelatihan rutin yang kami selenggarakan, namun biasanya pelatihan ini khusus ditujukan untuk bagian operator saja. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis dalam pengelolaan sistem dan data, serta memberikan update terkait perkembangan teknologi informasi yang mendukung tugas administrasi.

10. Sejauh mana tenaga Administrasi dilibatkan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan administratif sekolah?

Jawaban: Ya, tenaga administrasi selalu dilibatkan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan administratif sekolah. Keterlibatan ini penting karena kami memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan operasional sehari-hari dan dapat memberikan masukan yang konstruktif untuk kebijakan yang akan diterapkan.

11. Apa saja tantangan terbesar yang sering dihadapi oleh tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Tantangan terbesar yang sering kami hadapi adalah kesalahan data siswa yang diinput, terutama terkait tempat domisili atau kesulitan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

menghubungi orang tua siswa. Masalah ini seringkali menghambat pekerjaan administrasi karena memerlukan verifikasi ulang dan proses konfirmasi yang memakan waktu cukup lama.

12. Bagaimana sistem penilaian kinerja di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Sistem penilaian kinerja di SMK Taruna Pekanbaru didasarkan pada etos kerja dari staf itu sendiri, mengukur kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan administrasi. Penilaian ini mencakup evaluasi terhadap responsivitas, akurasi, dan profesionalisme dalam menjalankan tugas sehari-hari.

13. Menurut ibuk apakah pelayanan administasi sering mengalami hambatan seperti penyelesaian surat yang lebih dari batas waktu yang telah ditetapkan?

Jawaban: Ya, pelayanan administrasi kadang mengalami hambatan berupa keterlambatan penyelesaian yang lebih dari 3 hari. Hal ini biasanya terjadi karena urusan administrasi lainnya belum diselesaikan, seperti pengurusan surat pindah dimana siswa belum mendapat surat keterangan dari sekolah baru. Kendala lain adalah disposisi surat ke kepala sekolah yang terhambat karena kepala sekolah memiliki jam terbang di luar sekolah, serta keterbatasan fasilitas dimana komputer untuk mengeluarkan surat keterangan hanya satu unit yang harus berbagi dengan bagian keuangan, termasuk penggunaan satu mesin print yang sering bentrok.

14. Apa harapan ibuk terhadap peran dan kontribusi tenaga administrasi dimasa yang akan datang?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Jawaban: Untuk ke depannya, saya berharap peran tenaga administrasi bisa ditingkatkan lagi dan lebih berperan aktif dalam kegiatan administrasi sekolah.

Harapan ini mencakup peningkatan kompetensi, efisiensi kerja, dan kontribusi yang lebih besar dalam mendukung kemajuan sekolah secara keseluruhan.

15. Sejauh mana penggunaan teknologi atau sistem informasi mendukung pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru? dan apakah fasilitas di ruangan TU sudah dikategorikan baik?

Jawaban: Penggunaan teknologi di SMK Taruna Pekanbaru sudah cukup baik karena semua sistem administrasi menggunakan sistem online yang memudahkan pengelolaan data. Fasilitas di ruangan TU juga sudah dikategorikan baik, namun untuk ke depannya masih bisa ditingkatkan lagi, seperti penambahan komputer untuk masing-masing bagian administrasi agar tidak terjadi antrian dan dapat meningkatkan efisiensi kerja

16. Apa kebijakan sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, sekolah menerapkan beberapa kebijakan seperti pengadaan bimbingan teknis administrasi secara berkala. Kami juga mengadakan workshop literasi dan numerasi untuk meningkatkan kemampuan staf, serta program pengembangan kompetensi yang berkelanjutan. Selain itu, sekolah juga memaksimalkan penggunaan teknologi untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

TRANSKIP WAWANCARA

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN

PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

TARUNA PEKANBARU

**Informan Peneliti: Staf Tata
usaha**

Identitas Informan

Nama Informan	: Efelnii, S, Sos
Umur	: 38 Tahun
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pendidikan Terakhir	: S1
Lama bekerja di instansi	: 15 Tahun
Jabatan Informan	: Staf Tata Usaha
Tanggal	: 21 Mei 2025
Tempat Wawancara	: Ruang TU

1. Apa saja peran ibuk selaku tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi agar pelayanan uang diberikan berjalan secara optimal di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru memiliki peranan yang sangat bervariasi, dan sangat vital dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi melalui pengelolaan data dan dokumentasi secara sistematis. Jadi, Peran dan Tanggung jawab ini tergantung pada Tupoksi masing-masing. memberikan pelayanan prima kepada siswa dalam berbagai kebutuhan administratif seperti legalisir dokumen dan surat keterangan, menjadi koordinator komunikasi yang efektif antara sekolah dengan orang tua 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.

serta stakeholder eksternal, membantu pengelolaan administrasi keuangan sekolah dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas, serta menyediakan dukungan administratif yang diperlukan untuk kelancaran proses pembelajaran seperti penyiapan sarana prasarana dan koordinasi jadwal.

2. Bagaimana alur kerja pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Alur kerja pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru memiliki beberapa tahapan yang terstruktur. Untuk calon siswa baru, mereka harus melengkapi persyaratan PPDB sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pengurusan surat baik surat masuk atau surat keluar, prosesnya meliputi pendaftaran, disposisi oleh pihak yang berwenang, kemudian diarsipkan dengan baik untuk keperluan dokumentasi. Untuk pengelolaan data siswa, kami mengelola data mulai dari kelas 10 hingga 12 menggunakan sistem Dapodik yang terintegrasi dan memudahkan akses informasi.

3. Apakah staf TU telah melaksanakan tugasnya sesuai SOP yang telah ditetapkan sekolah?

Jawaban: Pelaksanaan tugas staf TU secara umum sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sekolah. Namun, terkadang masih ada karyawan yang lalai dalam tugasnya, seperti terlambat datang yang melebihi jam kerja yang telah ditentukan. Apabila hal ini terjadi, maka akan diadakan rapat evaluasi untuk membahas dan mencari solusi agar tidak terulang kembali, serta memastikan semua staf dapat menjalankan tugasnya dengan disiplin dan sesuai standar yang berlaku.

4. Bagaimana koordinasi kerja antara tenaga administrasi dengan kepala 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.

staf dan guru?

Jawaban: Koordinasi kerja antara tenaga administrasi dengan kepala sekolah, staf dan guru dilakukan dengan sistem dari atasan ke bawah. Kepala sekolah, staf, dan guru selalu melakukan komunikasi yang efektif untuk memastikan informasi tersampaikan dengan baik. Kami menerapkan kolaborasi dan kerja sama yang solid dalam menjalankan tugas sehari-hari, mengadakan rapat dan pertemuan secara berkala untuk koordinasi, serta melakukan evaluasi rutin untuk memastikan semua pihak dapat bekerja secara optimal dan saling mendukung.

5. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh staf TU dalam menjaga kerahasiaan data siswa dan dokumen penting lainnya?

Jawaban: Untuk menjaga kerahasiaan data siswa, kami melakukan input ulang data siswa yang lebih konkrit dan akurat ke dalam sistem Dapodik untuk memastikan keamanan dan kevalidan informasi. Untuk dokumen fisik, semua dokumen penting dimasukkan ke dalam lemari arsip yang aman dan terkunci, serta dicatat dalam buku catatan khusus seperti buku arsip atau buku registrasi ijazah dan legalisir. Sistem pencatatan dan penyimpanan ini memastikan bahwa dokumen dapat ditemukan dengan mudah saat dibutuhkan namun tetap terjaga kerahasiaannya dari pihak yang tidak berwenang.

6. Menurut Ibu apa saja bentuk evaluasi kinerja yang biasa dilakukan terhadap staf administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Evaluasi kinerja yang dilakukan terhadap staf administrasi di SMK Taruna Pekanbaru berbentuk monitoring yang dilakukan langsung oleh kepala

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 secara berkala. Selain itu, kami juga mengadakan rapat kinerja dan evaluasi rutin untuk membahas pencapaian target kerja, kendala yang dihadapi, serta strategi perbaikan yang perlu diterapkan. Melalui sistem evaluasi ini, kami dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan setiap staf serta memberikan feedback yang konstruktif untuk peningkatan kinerja ke depannya.

7. Apakah ibuk pernah mengikuti kegiatan pelatihan atau workshop terkait pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Ya, saya pernah mengikuti pertemuan rutin atau workshop khusus bagian administrasi. Khususnya untuk bagian operator, workshop ini diadakan sebulan sekali oleh dinas pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan memberikan update terkait sistem administrasi terbaru. Pelatihan ini sangat bermanfaat untuk mengembangkan kompetensi dan menjaga kualitas pelayanan administrasi sesuai dengan standar yang ditetapkan

8. Bagaimana ibuk selaku staf TU menangani permintaan administrasi yang mendesak atau mendadak?

Jawaban: Untuk menangani permintaan administrasi yang mendesak dan mendadak, saya biasanya harus melihat kepentingan administrasi yang harus diprioritaskan terlebih dahulu. Jika memang urgent dan penting, maka diusahakan penyelesaiannya dengan meminta bantuan staf lain agar prosesnya lebih cepat dan tidak mengganggu pekerjaan rutin lainnya. Dalam situasi seperti ini, yang terpenting adalah tetap menjaga profesionalisme dan memastikan kualitas pelayanan tidak menurun meskipun dalam kondisi terburu-buru.

9. Apakah ibuk merasa tugas administrasi sudah sesuai dengan keahlian dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

apakah ibuk ditempatkan pada bidang yang tepat?

Jawaban: Ya, tugas administrasi yang saya jalankan sudah sesuai dengan bidang dan keahlian yang saya miliki. Untuk karyawan baru yang ditempatkan di bagian administrasi namun berasal dari jurusan atau bidang yang berbeda, kami memberikan pelatihan khusus agar mereka dapat beradaptasi dan menguasai tugas-tugas administrasi dengan baik. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap staf dapat bekerja optimal sesuai dengan posisi dan tanggung jawab yang diberikan.

10. Apakah jumlah tenaga administrasi di SMK Taruna sudah mencukupi?

Jawaban: Jumlah tenaga administrasi di SMK Taruna Pekanbaru sudah mencukupi untuk menjalankan operasional sehari-hari, bahkan bisa dikatakan lebih dari cukup. Namun, jika memungkinkan, akan lebih baik jika jumlah tenaga administrasi ini disesuaikan dengan fasilitas yang tersedia, terutama agar masing-masing staf memiliki komputer sendiri sehingga tidak perlu berbagi dan dapat meningkatkan efisiensi kerja secara keseluruhan.

11. Apa saja tantangan terbesar yang sering dihadapi oleh staf administrasi dalam memberikan pelayanan?

Jawaban: Tantangan terbesar yang sering dihadapi oleh staf administrasi adalah kesulitan siswa dalam pengumpulan data-data yang diperlukan untuk diinput dalam keperluan DAPODIK, dimana seringkali data yang diberikan tidak lengkap atau tidak akurat. Selain itu, siswa terkadang melakukan pembayaran SPP atau pembayaran lainnya seperti kegiatan diklat dan pra diklat dengan keterlambatan, sehingga hal ini mengganggu proses administrasi keuangan dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

membuat pencatatan menjadi tidak teratur sesuai jadwal yang seharusnya.

12. Apakah sistem atau teknologi yang digunakan oleh staf TU sudah membantu kelancaran administrasi?

Jawaban: Ya, sistem dan teknologi yang digunakan oleh staf TU sudah sangat membantu kelancaran administrasi sekolah dan membuat pekerjaan menjadi lebih efisien. Walaupun demikian, terkadang kami masih menggunakan sistem manual untuk beberapa hal, seperti pengarsipan dokumen yang masih berbentuk fisik karena memang diperlukan untuk keperluan tertentu yang membutuhkan dokumen asli.

13. Menurut ibuk apa yang bisa ditingkatkan dari pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru

Jawaban: Menurut saya, yang bisa ditingkatkan dari pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru adalah perbaikan ruangan atau fasilitas kerja. Kemudian untuk kelebihan staf TU, seharusnya diberikan fasilitas masing-masing, terutama komputer pribadi agar tidak perlu bergantian dan dapat bekerja lebih optimal tanpa harus menunggu giliran menggunakan perangkat. Tetapi permasalahan ini bisa dihindari dengan menggunakan, laptop pribadi.

14. Menurut Ibu seberapa penting peran tenaga administrasi dalam mendukung kegiatan sekolah di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: bagi saya sangat penting, Staf administrasi memainkan peranan penting dalam memastikan operasi sekolah berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah, semua staff TU harus bekerja sesuai tupoksinya masing-masing dan bertanggung jawab 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.

pekerjaannya dengan memberikan layanan yang cepat dan ramah. Data harus mudah diakses di komputer serta memastikan segala keperluan administrasi guru dan siswa terpenuhi tanpa kendala yang berarti.

15. Apakah fasilitas yang disediakan oleh sekolah sudah masuk kategori memadai?

Jawaban: Fasilitas yang disediakan oleh sekolah sudah baik dan dapat dikategorikan memadai untuk menunjang pekerjaan sehari-hari. Namun, masih perlu ditingkatkan lagi terutama bagian administrasi agar dapat bekerja dengan lebih optimal dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada seluruh civitas akademika sekolah.

16. Sejauh mana ibuk selaku staf TU terlibat dalam kegiatan perencanaan dan evaluasi administrasi sekolah?

Jawaban: Sebagai staf TU, saya sangat terlibat dalam kegiatan perencanaan dan evaluasi administrasi sekolah. Keterlibatan ini bertujuan agar administrasi dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan operasional sekolah. Melalui partisipasi aktif dalam perencanaan dan evaluasi, kami dapat memberikan masukan yang konstruktif berdasarkan pengalaman lapangan.

17. Bagaimana peran anda selaku staf tata usaha dalam memaksimalkan pekerjaan agar lebih akurat dan efisiens? dan apakah sering terjadi penyelesaian kerja yang lebih dari waktu yang ditetapkan?

Jawaban: Peran saya dalam memaksimalkan pekerjaan adalah dengan menyelesaikan permintaan penyelesaian surat lebih cepat agar lebih akurat dan efisien. Walaupun terkadang terhambat beberapa kendala, kami berusaha mengatasi masalah tersebut. Memang tidak sering, tetapi ada beberapa kasus



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penyelesaian kerja yang lebih dari waktu yang ditetapkan, tergantung kepada permasalahan seperti kepala sekolah yang tidak berada di tempat, urusan administrasi yang masih belum selesai, atau surat yang didisposisikan belum diinformasikan ke bagian humas, yang artinya terjadi keterlambatan di bagian depan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN

PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

TARUNA PEKANBARU

Informan Peneliti: Siswa SMK Taruna

Identitas Informan

Nama Informan	:	Rista Ambaraya
Umur	:	17 Tahun
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Pendidikan Terakhir	:	SMK
Lama bekerja di instansi	:	
Jabatan Informan	:	Siswa 11 TKJ
Tanggal	:	22 Mei 2025
Tempat Wawancara	:	Ruang Tamu

1. Bagaimana anda selaku penerima layanan administrasi dalam menilai kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh staf tata usaha di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: Saya selaku siswa sekaligus Penerima Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru bisa dinilai dari beberapa aspek baik itu mulai dari pelayanan dengan kecepatan dan ketetapan penanganan masalah administrasi seperti surat menyurat dan masalah administrasi lainnya. Kemudian kualitas pelayanan yang diterima bukan hanya berbentuk prosedur kerja melainkan dengan sikap professional seorang karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu seperti keramahan dan kesabaran staf dalam menerima permintaan tamu dan yang paling penting adalah didukung



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dengan sarana dan prasarana yang memadai agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.

2. Apa saja pelayanan administrasi yang paling sering anda gunakan?

Jawaban: Pelayanan administrasi yang paling sering digunakan oleh siswa atau mungkin orang tua siswa di sekolah umumnya meliputi pengurusan surat-menyerat (misalnya surat keterangan aktif sekolah, surat izin), pembayaran SPP atau biaya sekolah lainnya, legalisir dokumen, dan pendaftaran ulang.

3. Apakah anda pernah mengalami kesulitan atau masalah dalam mendapatkan pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban ; Tentunya pernah, kesulitan atau masalah yang mungkin timbul bisa berupa antrean siswa yang mengurus terkadang relatif Panjang, kemudian terkadang kurangnya informasi mengenai prosedur administrasi, staf yang terkadang kurang responsif yang biasanya terjadi pada jam-jam akhir atau terdapat beban kerja yang banyak, serta kendala teknis dalam sistem administrasi misalnya sistem pencatatan yang terkadang kurang efesien, gangguan teknis pada perangkat, data siswa yang di input terkadang salah dan lain sebagainya.

4. Bagaimana anda menilai kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi yang diberikan oleh tenaga admisiistrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban; Kecepatan dinilai dari waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proses administrasi, seperti penyelesaian urusan surat menyurat yang tidak boleh lebih dari 3 hari, sedangkan ketepatan dinilai dari akurasi data dan kelengkapan dokumen yang dihasilkan. Jadi, tugas Tenaga Administrasi menginput data siswa berulang kali agar data yang di peroleh benar-benar valid.

5. Apakah saja saran yang anda ajukan kepada staf tata usaha dalam meningkatkan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

kualitas layanan di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: adapun beberapa saran dapat saya ajukan untuk peningkatan layanan administrasi kedepannya meliputi kualitas layanan agar dapat dimaksimalkan lagi, sering mengadakan workshop atau pelatihan staf untuk meningkatkan keramahan dan profesionalisme Tenaga Administrasi, serta keaktifan dan ketanggapan dalam penggunaan teknologi untuk mempercepat layanan.

6. Menurut anda bagaimana keramahan dan kesabaran staf TU dalam memberikan pelayanan administrasi di SMK Taruna Pekanbaru?

Jawaban: bagi saya keramahan dan kesabaran staf TU disini sudah dikategorikan baik, walaupun terkadang masih saja terjadi kesalahan tetapi itu hal yang wajar, apalagi mungkin pada jam-jam akhir membuat mereka kurang bersemangat.

7. Apakah menurut anda staf tata usaha sudah kompeten dalam menyelesaikan urusan administrasi?

Jawaban: pada dasarnya semua Tenaga Administrasi harus kompeten dalam melaksanakan segala urusan administrasi tetapi kadang ada staf baru yang mungkin ditempatkan pada bagian administrasi administrasi dan masih banyak mempelajari masalah administrasi ini mungkin dapat menghambat penyelesaian administrasi. Tetapi disamping itu, Tenaga Administrasi yang ditempatkan sudah dikatakan kompeten dan professional.

8. Menurut apa saja pelayanan administrasi yang anda harapkan untuk ditingkatkan lagi dimasa mendatang?

Jawaban: menurut saya yang saya harapkan untuk ditingkatkan dimasa yang akan datang adalah penambahan komputer untuk urusan Administrasi agar surat menyurat tidak terkendala.



© 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.

9 Apakah menurut anda staf administrasi melaksanakan tugasnya sudah sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan?

Jawaban: sudah, tetapi ada beberapa staf yang masih lalai dalam menjalankan tugasnya seperti datang tidak tepat waktu, dan masih ada yang melanggar disiplin yang ditetapkan contohnya tidak standby ditempat pada jam-jam kerja.

10. Apakah menurut anda fasilitas ruangan TU sudah memenuhi kriteria baik?

Jawaban: Menurut pengamatan saya, fasilitas ruangan Tata Usaha sudah dalam kondisi baik dan mampu mendukung kegiatan administrasi sehari-hari. Namun, alangkah baiknya jika fasilitas tersebut dapat lebih dilengkapi lagi dengan perangkat atau sarana yang lebih modern untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kenyamanan dalam melayani siswa serta orang tua. Penambahan fasilitas ini diharapkan dapat semakin memperlancar proses administrasi sekolah.

11. Apakah pelayanan administrasi seperti pengurusan surat menyurat, dokumen dan data dilakukan secara efisien? Apakah sering mengalami keterlambatan?

Jawaban: Secara keseluruhan, pelayanan administrasi sudah berjalan dengan cukup efisien dalam pengurusan surat menyurat, dokumen, dan data. Meskipun keterlambatan jarang terjadi, namun tetap ada beberapa kasus di mana proses administrasi mengalami sedikit penundaan. Hal ini biasanya disebabkan oleh volume pekerjaan yang tinggi atau prosedur tertentu yang memerlukan waktu lebih lama untuk diselesaikan

12. Apakah anda selaku dan siswa merasa terbantu dengan keberadaan tenaga administrasi, bisakah anda berikan contoh bentuk pelayanan yg diberikan?

Jawaban: Ya, saya sangat merasa terbantu dengan keberadaan tenaga administrasi di sekolah. Salah satu contoh nyata adalah ketika saya memerlukan bantuan dalam mengurus surat keterangan aktif untuk keperluan urusan diklat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 pradiklat siswa SMK Taruna Pekanbaru. Staf administrasi dengan sigap membantu proses pengurusan dokumen tersebut sehingga kebutuhan administrasi saya dapat terpenuhi dengan baik dan tepat waktu.

13. Menurut anda seberapa mudah anda mengakses layanan administrasi seperti pengambilan surat keterangan, legalisir dan lain sebagainya?

Jawaban: Akses terhadap layanan administrasi seperti pengambilan surat keterangan dan layanan lainnya tergolong mudah. Akan tetapi, untuk proses legalisir ijazah dari lulusan tahun-tahun lama, prosesnya memerlukan waktu yang agak lama karena pencarian dokumen ijazah tersebut masih menggunakan sistem manual. Hal ini tentunya membutuhkan kesabaran ekstra dari pihak yang memerlukan layanan legalisir untuk dokumen lama.

14. Menurut anda apakah tenaga administrasi memberikan penjelasan yang jelas Ketika anda memerlukan bantuan administrasi?

Jawaban: Ya, tenaga administrasi selalu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami ketika saya memerlukan bantuan administrasi. Mereka mampu menjelaskan prosedur, persyaratan, dan langkah-langkah yang perlu ditempuh dengan bahasa yang komunikatif. Penjelasan yang diberikan sangat membantu saya dalam memahami proses administrasi yang harus dilalui.

15. Apakah anda pernah berurusan langsung dengan staf administrasi sekolah? Jika ada dalam hal apa?

Jawaban: Ya, saya pernah berurusan langsung dengan staf administrasi sekolah dalam berbagai keperluan. Beberapa urusan yang pernah saya tangani antara lain pengurusan surat menyurat, pengajuan surat aktif sekolah, proses pengurusan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru), dan pengurusan berbagai surat keterangan yang diperlukan untuk kepentingan akademik maupun non-

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

akademik

16. Apakah anda merasa puas dengan waktu pelayanan administrasi yang anda terima, apakah sudah bisa dikategorikan pelayaan yang berkualitas?

Jawaban: Saya sudah merasa puas dengan waktu pelayanan administrasi yang diberikan dan dapat mengategorikan pelayanan tersebut sudah baik. Waktu tunggu yang tidak terlalu lama walaupun terkadang terjadi keterlambatan juga, dan saya merasa nyaman ketika mengurus berbagai keperluan administrasi. Pelayanan yang diberikan sudah dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang berkualitas

17. Apakah menurut anda selaku penerima layanan, bahwa staf administrasi telah memberikan pelayanan yang sopan, ramah dan professional?

Jawaban: Staf administrasi sudah memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Mereka selalu bersikap sopan dan membantu dalam melayani kebutuhan administrasi siswa. Walaupun terkadang terdapat kendala atau permasalahan tertentu yang membuat mereka kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik, namun secara keseluruhan sikap dan profesionalitas mereka sudah patut diapresiasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Lampiran 3***Field Note (Catatan Observasi)***

di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru

Tempat: SMK Taruna Pekanbaru

Waktu : 23 Oktober 2024

Jam : 08.30-11.30

Observasi ke- : 1 (satu) Pedoman wawancara Observasi awal

Pada tanggal 23 Oktober 2024, bertepatan di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru, Penulis mengunjungi Sekolah dan menjumpai salah satu Tenaga Administrasi yang ada di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna ini. Untuk mengumpulkan dan menggali informasi terkait dengan analisis peran tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi.

1. Apa saja tugas dan tanggung jawab Anda sebagai tenaga administrasi di sekolah ini?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan Administrasi?
3. Apa peran strategis tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah?
4. Bagaimana kompetensi tenaga administrasi mempengaruhi kualitas pelayanan di sekolah
5. Bagaimana peran tenaga administrasi dalam mengelola sumber daya sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Apa saja indikator kualitas pelayanan yang dapat diukur untuk menilai efektivitas peran tenaga administrasi di sekolah?
7. Bagaimana Anda memberikan pelayanan administrasi kepada siswa, guru, dan staf lainnya?
8. Apa saja tantangan yang Anda hadapi dalam memberikan pelayanan administrasi di sekolah ini?
9. Bagaimana Anda mengatasi masalah atau kesulitan yang timbul dalam proses pelayanan administrasi?
10. Bagaimana Anda memastikan kerahasiaan dan keamanan data siswa dan staf lainnya?
11. Apakah tenaga administrasi di sekolah ini sudah ditempatkan pada bidang keahlian masing-masing?



Lampiran 4

Hasil Observasi

No	Aspek yang diamati	Ada	Tidak Ada	Keterangan
1	Penyediaan Sarana dan Prasarana		✓	Penempatan bagian administrasi yang melebihi kebutuhan menyebabkan penyediaan Sarana dan Prasarana kurang optimal
2.	Standar Kualifikasi Akademik Tenaga Administrasi		✓	Kepala Tatausaha belum memenuhi standar kualifikasi Akademik sesuai peraturan permendikbud untuk tingkatan SMA/SMK/MA Sederajat
3.	Manajemen Sumber Daya Manusia(SDM)		✓	Masih ada beberapa staf yang masih lalai menjalankan tugas dan ketentuan yang telah di tetapkan sekolah
4.	Pengelolaan data dan arsip dokumen	✓		Pengelolaan data dan arsip sudah cukup baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5.	Peningkatan kompetensi pada staf administrasi	✓	Masih kurangnya pelatihan pada staf secara menyeluruh
6.	Pelayanan kepada guru, siswa dan orang tua	✓	Pelayanan administrasi masih kurang optimal disebabkan pada waktu dan beban kerja yang tinggi.
7.	Koordinasi dan mantra kerja antar tenaga administrasi	✓	Pembagian kerja dan kerja sama sudah tercipta dengan baik dan berjalan secara efektif
8.	Monitoring dan evaluasi terhadap staf	✓	Dilakukan secara rutin sekali dalam seminggu



© **Lampiran 5**

LEMBARAN DISPOSISI	
INDEKS BERKAS	
KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI a. b. c.
Tanggal : 8 Mei 2024	
Nama : Solehatun Nadila	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan 1
Ahmad Ansyori, M.Pd	
Pekanbaru 13/05/24 Kajur MPI 	
Dr Hj Yuliharti, M.Aq NIP.197004041996032001	1. Kepada bawahan “instruksi atau “informasi” 2. Kepada atasan ‘informasi’ coret instruksi:

arif 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 6**

Pekanbaru, 16 Oktober 2024

Hal : Permohonan Penunjukan Pembimbing Skripsi

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

*Assalamualaikum Wr.Wb
Bismillahirrahmanirahim.*

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	: SOLEHATUN NADILA
NIM	: 12110322897
Prodi/Semester	: Manajemen Pendidikan Islam/VII (Tujuh)
Alamat	: JL.Karet kampung jawa, desa bagan melibur, kec. Merbau, Kepulauan meranti

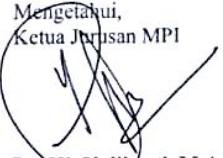
Dengan ini mengajukan permohonan penunjukan pembimbing skripsi, dengan judul **"Analisis peran staf administrasi untuk meningkatkan efisiensi operasional sekolah di Madrasah Aliyah Negeri 2 Pekanbaru"**.

Pembimbing yang direkomendasikan oleh ketua jurusan adalah Ahmad Ansyori, 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

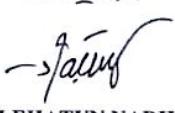
Demikian surat ini saya buat sebenarnya. Atas perhatian dan perkenan Bapak, saya ucapan terimakasih.

Mengetahui,
Ketua Jurusan MPI



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

Hormat Saya,



SOLEHATUN NADILA
NIM. 12110322897

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



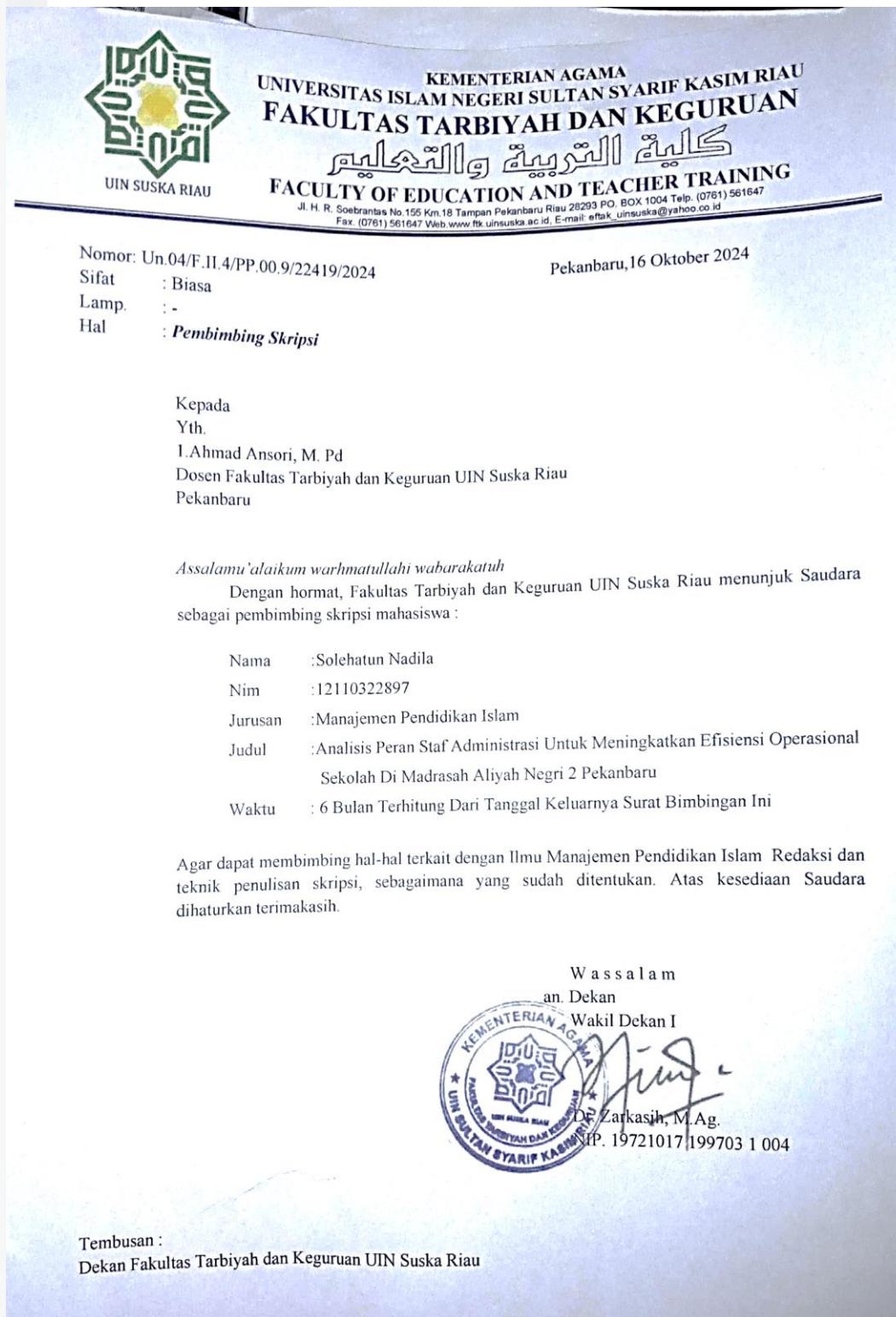
Lampiran 7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh

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

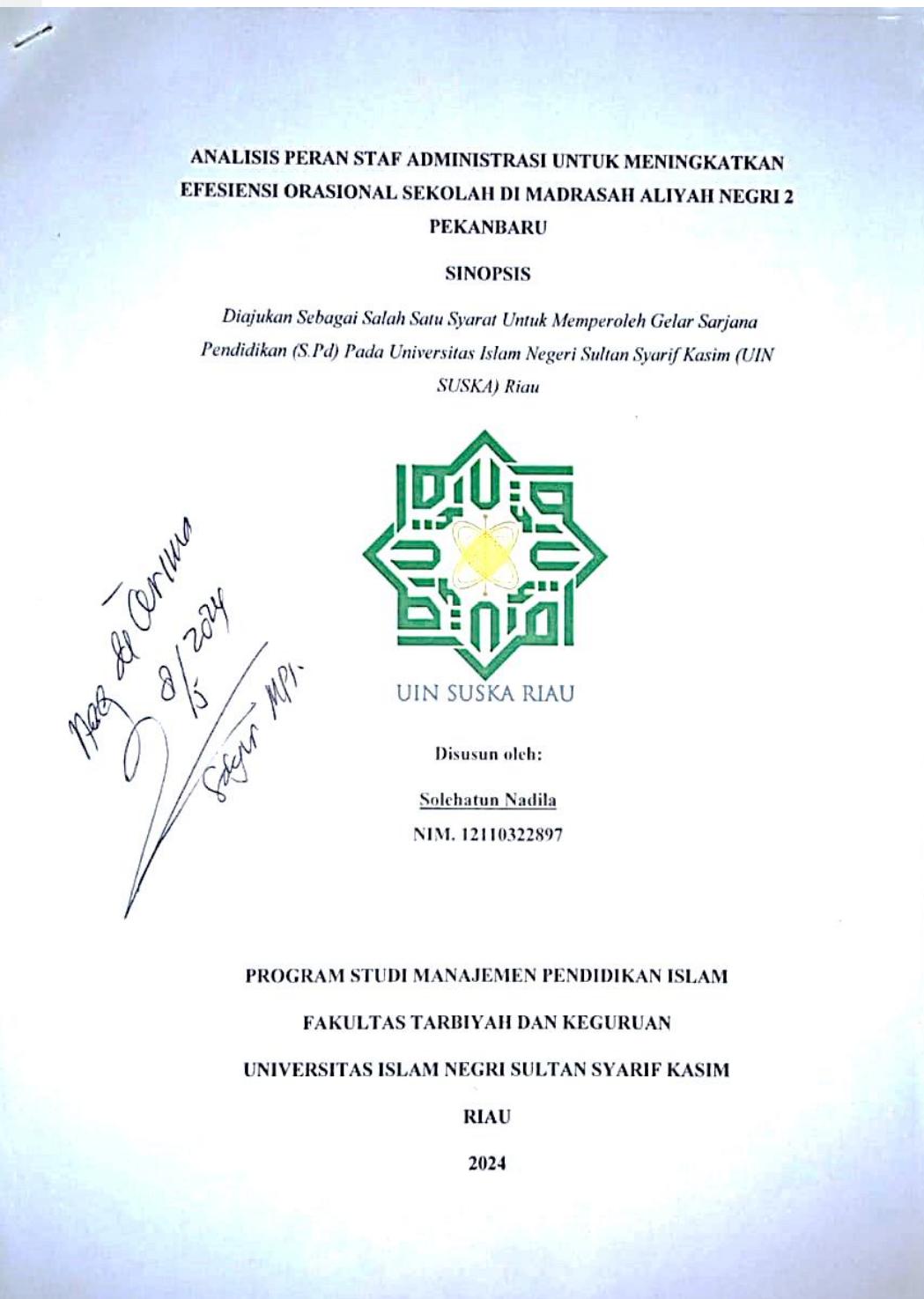
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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





© H A K
Lampiran 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.



© H A K
Lampiran 9

ANALISIS PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN TARUNA PEKANBARU

PROPOSAL

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Pendidikan SI
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*


UIN SUSKA RIAU

Disusun oleh:

Solehatun Nadila
NIM. 12110322897

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2025

arif 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 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.

**ANALISIS PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
TARUNA PEKANBARU**

PROPOSAL

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Pendidikan SI
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*



Ac Pembekalan seminar
20/3/2025
Maulid

Hasil karya. rupd kons

Disusun oleh:

Solehatun Nadila

NIM. 12110322897

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2025



© **Lampiran 11**

KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN كلية التربية والتعليم FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING <small>Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129</small>				
PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL				
Nama Mahasiswa		: Solehatun Nadila		
Nomor Induk Mahasiswa		: 12110322897		
Hari/Tanggal Ujian		: Selasa, 18 Februari 2025		
Judul Proposal Ujian		: Analisis Peran Tenaga Administrasi dalam Memberikan Pelajaran di ministrasi di sekolah menengah kejuruan Taruna Pekanbaru		
Isi Proposal		: Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal		
No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. H. Mudasir, M.Pd	PENGUJI I		
2.	Hasgimanti, M.Pd.Kons	PENGUJI II		

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I

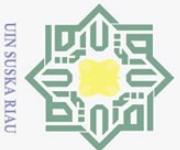
Pekanbaru, 13 Maret 2025
Peserta Ujian Proposal

Solehatun Nadila
NIM.12110322897

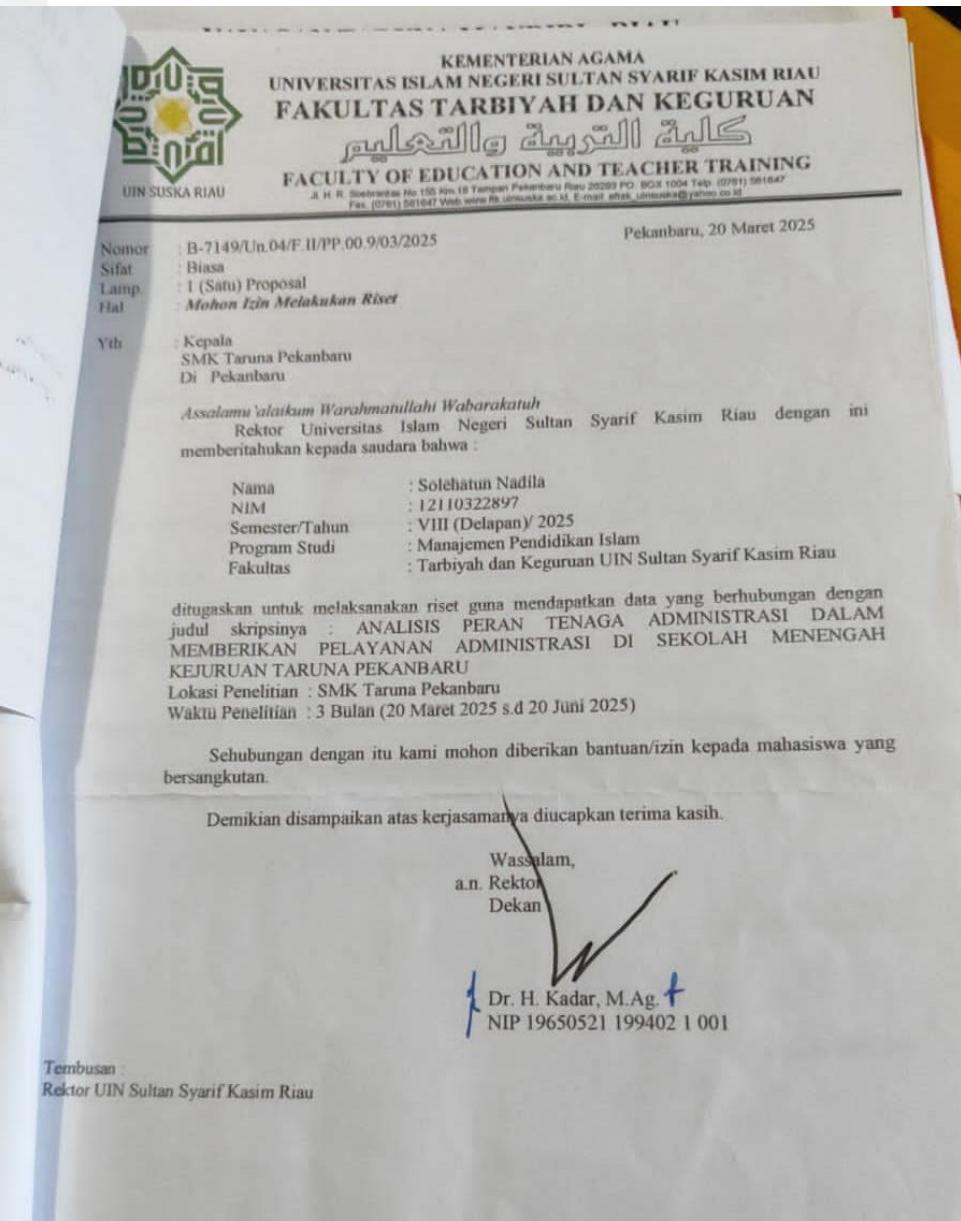
Dr. Zarkash, M.Ag.
 NIP. 319721017 199703 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



© **Lampiran 12**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



© **Lampiran 13**

YAYASAN TARUNA MANDIRI - RIAU
SMK TARUNA PEKANBARU
AKREDITASI - A UNGGUL
Jl. Rajawali Sakit Panam (0761) 566947 Pekanbaru - 28294

Nomor : 268285/SMK -T/05/D11-2025
Lamp : -
Hal : Surat Balasan Riset

KEPADА YTH :
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Di-
Tempat

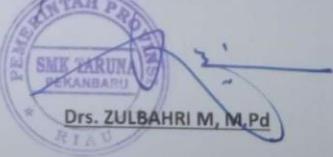
Assalamualaikum ,Wr,Wb

Dengan hormat, berdasarkan surat riset penelitian Saudari dengan Nomor : B-7148/Un.04/F.II/PP.00.9/03/2025 tanggal 20 Maret 2025. Perihal tersebut pada pokok surat, maka kami dapat memberikan izin riset atas mahasiswa a.n:

Nama	: SOLEHATUN NADILA
NIM	: 12110322897
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Semester	: VII (Delapan)

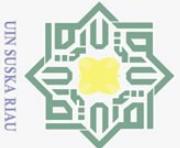
Untuk melakukan Riset Penelitian dengan judul "ANALISIS PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN TARUNA PEKANBARU " untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 15 Mei 2025
Kepala Sekolah,

Drs. ZULBAHRI M, M.Pd

Tembusan :
1. Arsip

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



© **Lampiran 14**

YAYASAN TARUNA MANDIRI - RIAU
SMK TARUNA PEKANBARU
AKREDITASI - A UNGGUL
Jl. Rajawali Sakti Panam (0761) 566947 Pekanbaru - 28294

Nomor : 267743/SMK -T/01/D11-2025
Lamp : -
Hal : Surat Balasan Izin Riset

KEPADА Yth,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau
di-

Tempat

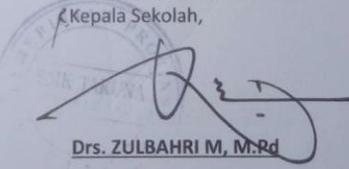
Assalamualaikum ,Wr,Wb

Dengan hormat, berdasarkan surat riset penelitian Saudara dengan Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/126/2025 tanggal 07 Januari 2025. Perihal Mohon Izin Pra Riset, yang kami terima dari mahasiswa a.n:

Nama	: SOLEHATUN NADILA
NIM	: 12110322897
Semester	: VII (Tujuh)
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan

Benar telah melakukan Riset/Penelitian untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 16 Januari 2025
Kepala Sekolah,

Drs. ZULBAHRI M, M.Rd

Tembusan :
1. Arsip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DOKUMENTASI



Wawancara dengan bapak Zulbahri Selaku Kepala Sekolah di Sekolah menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru



© Syarif Kasim Riau

© Hak cipta

Wawancara dengan ibuk Mardianis Selaku Kepala TU Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru



Wawancara dengan Ibuk Efelnii selaku salah satu staf Tenaga Administrasi di Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru



wawancara dengan salah satu siswa Sekolah Menengah Kejuruan Taruna Pekanbaru

© Syarif Kasim Riau

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



© Hal
usa Hidau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Solehatun Nadila, lahir di Kampung jawa, desa bagan melibur, kecamatan Merbau, Kabupaten Kepulauan Meranti, pada tanggal 23 Juli 2002, anak terakhir dari 6 bersaudara, dari pasangan bapak Karsan dan ibuk Painah.

Penulis memulai pendidikan formal di SDN 25 Bagan Melibur pada tahun 2008 dan menyelesaiannya pada tahun 2013. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang menengah pertama pada tahun 2014 hingga 2016, kemudian menempuh pendidikan menengah atas di Pondok Modern Nurul Hidayah dari tahun 2017 sampai 2021. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan menempuh program pendidikan Strata 1 (S1) melalui jalur UMPTKIN pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, kosentrasi Administrasi Pendidikan (AP).

UIN SUSKA RIAU