



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik 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.

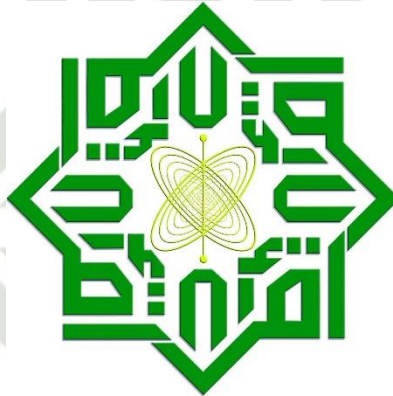


State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# **PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENDUKUNG LAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH MENEGAH ATAS NEGERI 2 TAMBANG KABUPATEN KAMPAR**

**Skripsi**

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



Disusun Oleh:

**AFRILA DELA OFINA  
NIM. 12110321873**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1447 H / 2026 M**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PERSETUJUAN**

Skripsi ini yang berjudul Peran Tenaga Kependidikan dalam Mendukung Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar ,yang disusun oleh Afrila Dela Ofina, NIM. 12110321873 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.


Pekanbaru, 3 Rajab 1447 H  
23 Desember 2025 M

Menyetujui,

Ketua program studi  
 Manajemen Pendidikan Islam

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

Pembimbing

  
Dr. Drs. H. Mudasir, M. Pd  
NIP. 19661108 1994 1 001

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.

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Peran Tenaga Kependidikan dalam Mendukung Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar* yang disusun oleh Afrila Dela Ofina dengan NIM 12110321873. Telah di ujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada 16 Rajab 1447 H/15 Januari 2026 M. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelas Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam.


Pekanbaru, 01 Sya'ban 1447 H  
20 Januari 2026 M

Mengesahkan,  
Sidang Munaqasyah

Penguji I

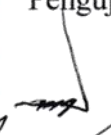
Penguji II

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

  
**Salmiah, S.Pd., M.Pd.E**  
NIP. 19911117 202321 2 043

Penguji III

Penguji IV

  
**Dr. H. Edi Iskandar, S.Ag., M.Pd**  
NIP. 19771129 200212 1 004

  
**Dra. H. Syarifah, M.M**  
NIP. 19670226 199703 2 001

Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

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





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Afrila Dela Ofina  
NIM : 12110321873  
Tempat/Tgl. Lahir : Duri, 09 April 2002  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Peran Tenaga Kependidikan dalam Mendukung Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

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

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

Pekanbaru, 30 Desember 2025

Yang membuat pernyataan

**AFRILA DELA OFINA**  
**NIM.12110321873**



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### PENGHARGAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah* tiada kata yang lebih indah untuk penulis ucapkan selain rasa syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Nabiullah, Habibullah Muhammad Shallallahu'alaihi Wa Sallam yang telah meluruskan akhlak dan akidah manusia sehingga menjadi manusia yang mulia dan penuh dengan pengetahuan.

Dengan izin dan rahmat Allah Subhanahu Wa Ta'ala penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Peran Tenaga Kependidikan dalam Mendukung Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar" merupakan karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama proses menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa begitu banyak hambatan, kesulitan, dan rintangan yang dihadapi. Namun atas izin Allah dan motivasi serta bimbingan yang tidak ternilai datang dari beberapa pihak, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga dan teristimewa penulis sampaikan kepada ayahanda Yopi Derhanof dan ibunda Yona Fitra Ningsih yang telah beresah payah membesarkan dan mendidik penulis dengan kasih dan cinta 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.

beberapa besar, yang sudah sangat berjasa dalam mendidik, membiayai, memotivasi, membimbing dan mendoakan penulis tanpa henti serta meridhoi penulis untuk menempuh jenjang studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau hingga meraih gelar sarjana Strata Satu (S1).

Atas segala usaha dan perjuangannya yang tak kenal lelah, besar doa dan harapan penulis semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* mencurahkan rahmat, ridho dan inayah-Nya kepada Ibunda Tercinta. Semoga segala urusan baik dunia dan akhiratnya selalu dipermudahkan oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Aamiin allahumma aamiin. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan waktu, tenaga dan usaha bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dan merampungkan studi Almamater tercinta UIN Suska Riau. Untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang mendalam dan tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau; Prof. 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.
2. Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., Kons selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan; Dr. Sukma Erni, M.Pd selaku Wakil Dekan I; Prof. Dr. Zubaidah Amir, MZ., S.Pd., M.Pd selaku Wakil Dekan II; serta Dr. Ismail Mulia Hasibuan, S.Pd., M.Si, selaku Plt. Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan..
3. Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
4. Salmiah, S.Pd., M.Pd.E., selaku sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. H. Mudasir, M.Pd., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar senantiasa memberikan bimbingan, waktu dan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam mewujudkan semuanya, dalam menyelesaikan semua masa sulit selama proses penulisan skripsi.
6. Prof. Dr. Drs. Syafaruddin, M.Pd., selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan motivasi dan nasehat kepada penulis.
7. Seluruh “Pahlawan Pendidikan” bapak dan ibu dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terkhususnya pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah berjuang dan memberikan pengetahuan, motivasi, arahan, dan bimbingan dengan ikhlas sehingga penulis dapat mewujudkan sumber daya manusia yang berpendidikan dan berakhlakul karimah bagi penulis.
8. Drs. Syukur., dan para staf Majelis guru SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar yang telah meluangkan waktu, memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh data guna membantu penelitian skripsi ini.
9. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada adik-adik tercinta Mutiara Ofina, Nanyara Ovina dan Akhdan Ziyad Muzakki, atas doa, dukungan moral, serta kasih sayang yang senantiasa diberikan kepada penulis.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

10. Teruntuk Tante penulis yang tercinta Fitria Azizah Rahmadani, yang telah memberikan dukungan dan do'a yang tulus tiada henti serta motivasi untuk semangat berjuang sampai penulis dapat menyelesaikan S1.

11. Kepada teman saya Abdullah Atami, S.Pd., Tri Niza, S.Ag., Muhammad Hadi, S.I.kom yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis, memberikan dukungan dan membuat proses menyusun skripsi ini menjadi lebih menyenangkan (tongkrongan).

12. Kepada teman saya Rini Syamia, Ayu Lassandari, Selvy Rosita Juliani, Wahudu Ilattaybi Minal Qauli, Gusma Valdo penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas kebersamaan, perhatian, dan dukungan selama penyusunan skripsi ini. Semangat, doa, dan kebersamaan yang diberikan menjadi penyemangat bagi penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

13. Semua rekan-rekan mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2021 terkhusus untuk kelas D yang telah kebersamai selama proses perkuliahan.

14. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berupaya sebaik mungkin, bertahan dalam segala tekanan, dan tidak menyerah meskipun proses ini tidak selalu mudah. Setiap langkah yang saya jalani dalam penyelesaian skripsi ini adalah bukti bahwa usaha, ketekunan, dan kesabaran pada akhirnya akan membuahkan hasil.

Atas doa, bimbingan, dan dukungan dari semua dari semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih, karena sekecil





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

apapun dukungan dari mereka sangat membantu penulis secara moral, dan mohon maaf jika tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, semoga Allah SWT terus menebarkan keberkahan kepada mereka semua. Aamiin.

Demikian, tanda penghargaan yang penulis berikan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam proses penulis menyelesaikan studi. Semoga skripsi ini bisa menjadi motivasi bagi teman dan keluarga penulis dalam menempuh pendidikan.

*Wassalamu''alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pekanbaru 23 Desember 2025  
Penulis,

Afrila Dela Ofina  
NIM.12110321873

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**

*Alhamdulillahirabbil'alamiin,*

*Sembah sujud, dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Atas izin rahmat dan hidayah serta tuaian cinta dan kasih sayang-Mu, telah memberikanku kekuatan, kesehatan, keteguhan hati, dan membekaliku dengan ilmu, sehingga dengan bekal ilmu pengetahuan yang telah Engkau anugerahkan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Tiada daya dan upaya melainkan karena pertolongan-Mu. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad Shallallahu'alaihi Wa Sallam, suri teladan terbaik dalam menjalani kehidupan. Berkat ajaran beliau, aku belajar arti perjuangan, kesabaran, dan keikhlasan dalam menuntut ilmu. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.*

**~KELUARGA TERCINTA~**

UIN SUSKA RIAU



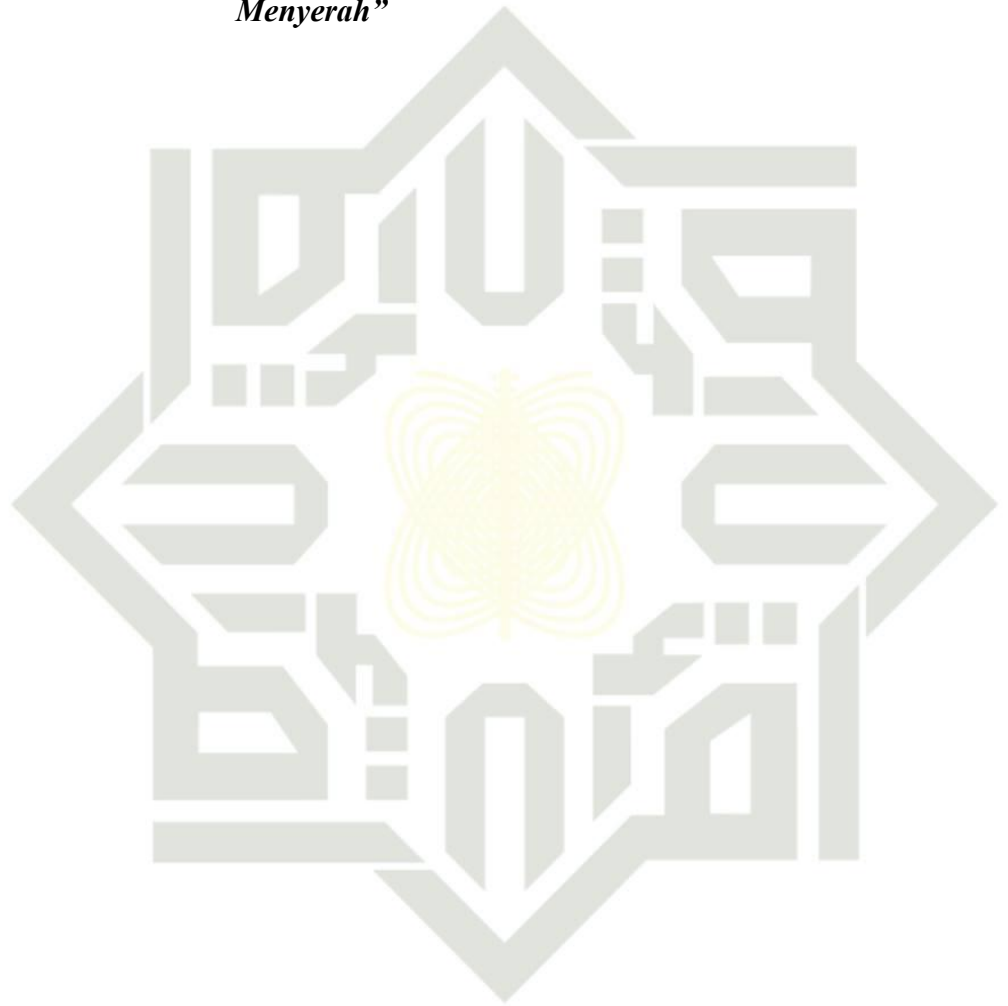
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**MOTTO**

***“Dan sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”  
(QS. Al-Insyirah: 6)***

***“Jika Bukan Karena Allah yang Memampukanku, Aku Mungkin Sudah Lama Menyerah”***



**UIN SUSKA RIAU**





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**ABSTRAK**

**Afrila Dela Ofina (2025): Peran Tenaga Kependidikan dalam Mendukung Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar.**

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar, serta upaya peningkatan peran dan kompetensi mereka. Subjek penelitian terdiri dari tenaga kependidikan yang terlibat dalam administrasi akademik, yaitu Kepala Tata Usaha, operator, administrasi kesiswaan, dan administrasi kurikulum. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung tenaga kependidikan meliputi fasilitas kerja, pembagian tugas, arahan pimpinan, dan koordinasi antar unit administrasi. Faktor penghambat mencakup keterbatasan kompetensi teknologi informasi, beban kerja tinggi, kendala teknis perangkat, serta kebutuhan pembinaan. Upaya peningkatan peran dan kompetensi dilakukan melalui pelatihan, pembinaan, evaluasi kinerja, serta penguatan koordinasi dan pembagian tugas. Penelitian menegaskan bahwa layanan akademik tidak hanya bergantung pada guru dan kurikulum, tetapi juga memerlukan tenaga kependidikan yang kompeten agar administrasi sekolah berjalan optimal.

**Kata Kunci: Tenaga Kependidikan, Layanan Akademik, Kompetensi**



## ABSTRACT

### **Atrila Dela Ofina (2025): The Role of Educational Staff in Supporting Academic Services at State Senior High School 2 Tambang, Kampar Regency**

This research aimed at describing the role of educational staff in supporting academic services at State Senior High School 2 Tambang, Kampar Regency, and identifying supporting factors, obstructing factors, and efforts to increase educational staff competency. Qualitative approach was used in this research with descriptive method. The techniques of collecting data were interview, observation, and documentation. The research findings showed that educational staff played a crucial and strategic role in managing academic administration, so they supported the smooth running of academic services and enabled teachers to focus more on the learning process. The supporting factors were the headmaster policies and directives, the availability of work facilities, training, and good cooperation and coordination among school parties. The obstructing factors were limited facilities and infrastructure, uneven distribution of human resource competency, high workloads, and rapid policy changes. The training and coaching received by educational staff had been shown to contribute to improved competency, accelerated administrative processes, and the accuracy of academic data.

**Keywords:** Educational Staff, Academic Services, Academic Administration

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



## ملخص

أفريل ديلأ أوفينا، (٢٠٢٥): دور الكادر الإداري والتربوي في دعم الخدمات الأكاديمية في المدرسة الثانوية الحكومية الثانية بتامبانغ في منطقة كامبار

هذا البحث يهدف إلى وصف دور الكادر الإداري والتربوي في دعم الخدمات الأكاديمية في المدرسة الثانوية الحكومية الثانية بتامبانغ في منطقة كامبار، وكذلك تحديد العوامل الداعمة والعوامل المعيقة، وجهود تحسين كفاءة الكادر الإداري والتربوي. استخدم البحث المنهج الكيفي بأسلوب وصفي. وشملت تقنيات جمع البيانات المقابلات والملاحظة والتوثيق. وأظهرت نتائج البحث أن للكادر الإداري والتربوي دورا بالغ الأهمية وإذا طابع استراتيجي في إدارة الشؤون الإدارية الأكاديمية، مما يسهم في دعم سلسلة الخدمات الأكاديمية ويمكن المعلمين من التركيز بشكل أكبر على عملية التعليم والتعلم. وتشمل العوامل الداعمة سياسات وتوجيهات رئيس المدرسة، وتوافر مرافق العمل، وبرامج التدريب، إضافة إلى التعاون والتنسيق الجيد بين أفراد المجتمع المدرسي. أما العوامل المعيقة فتتمثل في محدودية المرافق والبنية التحتية، وعدم تكافؤ كفاءات الموارد البشرية، وارتفاع عبء العمل، فضلا عن التغير السريع في السياسات. وقد ثبت أن التدريب والتأهيل اللذين يحصل عليهما الكادر الإداري والتربوي يسهمان في تحسين الكفاءة، وتسريع العمليات الإدارية، وزيادة دقة البيانات الأكاديمية.

الكلمات الأساسية: الكادر الإداري والتربوي، الخدمات الأكاديمية، الإدارة الأكاديمية



UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR ISI

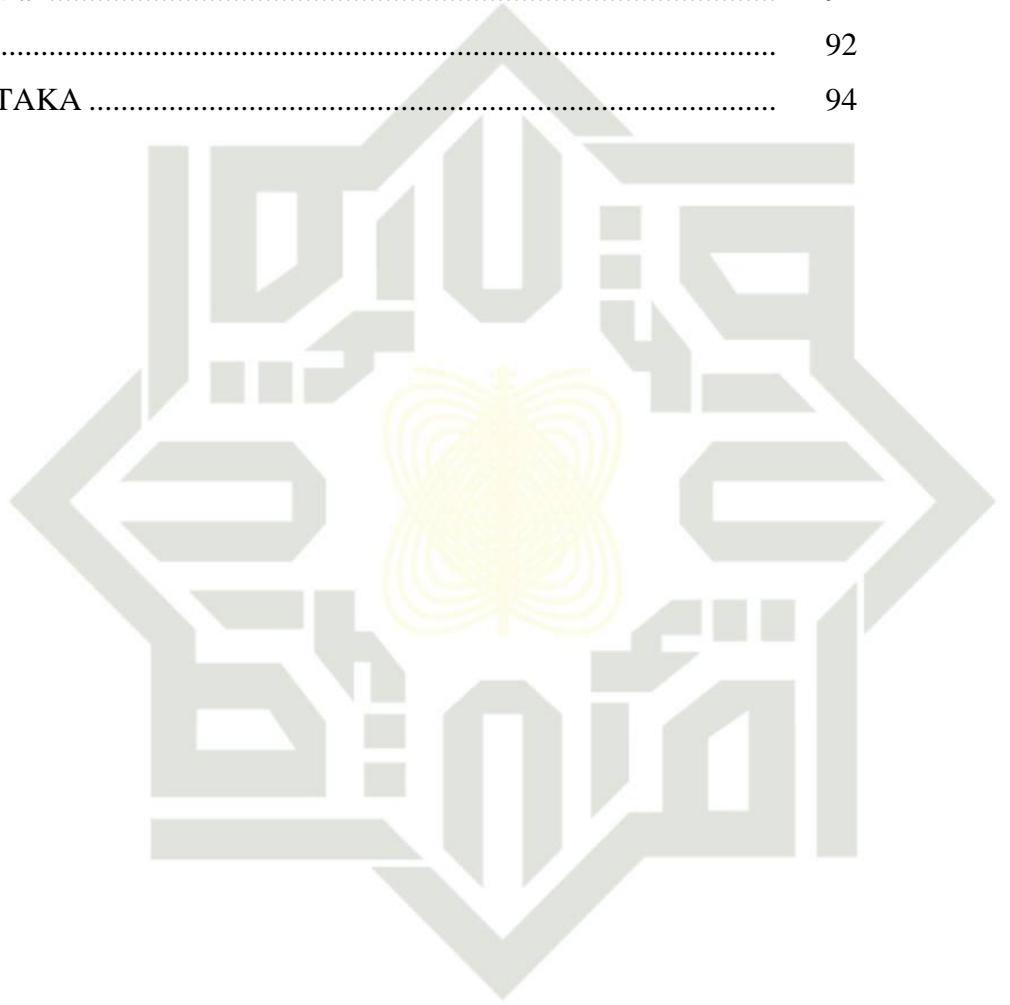
PERSETUJUAN .....	i
PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PENGHARGAAN .....	iv
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	5
C. Penegasan Istilah.....	6
D. Permasalahan.....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Landasan Teori .....	11
B. Penelitian Relavan.....	41
C. Proposisi .....	47
BAB III METODE PENELITIAN .....	49
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	50
D. Informan Penelitian .....	50
E. Teknik Pengumpulan Data .....	50
F. Teknik Analisis Data.....	55
G. Keabsahan Data.....	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.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	59
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	59
B. Penyajian Data.....	71
C. Pembahasan hasil penelitian.....	84
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	94



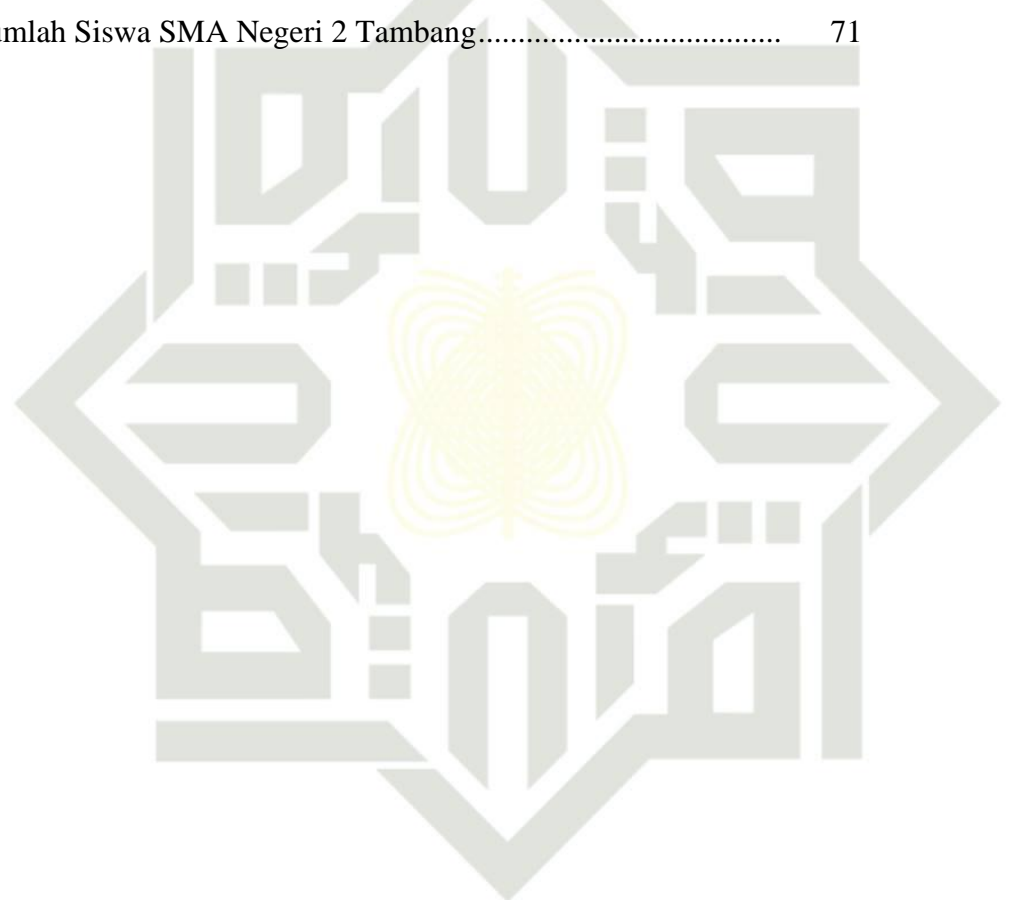


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 IV. 1	Daftar Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Tambang .....	60
Tabel IV. 2	Daftar Ketersediaan Sarana dan Prasarana SMA Negeri 2.....	62
Tabel IV. 3	Daftar Pemimpin SMA Negeri 2 Tambang .....	63
Tabel IV. 4	Daftar Tenaga Pendidikan SMA Negeri 2 Tambang.....	64
Tabel IV. 5	Nama-Nama Tenaga Administrasi SMA Negeri 2 Tambang .....	69
Tabel IV. 6	Nama-Nama Laboran SMA Negeri 2 Tambang .....	70
Tabel IV. 7	Jumlah Siswa SMA Negeri 2 Tambang.....	71



UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Pedoman Observasi.....	96
Lampiran 2	Catatan Lapangan.....	97
Lampiran 3	Catatan Wawancara.....	98
Lampiran 4	Transkrip Wawancara.....	99
Lampiran 5	Pedoman Hasil Wawancara.....	119
Lampiran 6	Lembaran Disposisi.....	120
Lampiran 7	Pengajuan SK Pembimbing .....	121
Lampiran 8	ACC Proposal .....	122
Lampiran 9	Pengesahan Perbaikan Proposal .....	123
Lampiran 10	Surat Balasan Pra Riset dari Sekolah .....	124
Lampiran 11	Surat Balasan Selesai Riset dari Sekolah .....	125
Lampiran 12	Surat Izin Pra Riset.....	126
Lampiran 13	Surat Izin Riset.....	127
Lampiran 14	ACC Skripsi .....	128
Lampiran 15	Dokumentasi .....	129

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.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan pilar utama dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan suatu sekolah dalam mencapai tujuan pendidikan tidak hanya bergantung pada kualitas guru (pendidik), tetapi juga didukung oleh komponen lain yang tak kalah penting, yaitu tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan memiliki peran strategis dalam mengelola administrasi dan layanan yang menunjang seluruh proses akademik di sekolah.

Menurut Haq kualitas pendidikan tersebut tidak ditentukan oleh suatu lembaga-lembaga pendidikan, akan tetapi kualitas pendidikan ini merupakan suatu pendalaman yang mana yang diinginkan dan juga kesesuaian dengan apa pandangan serta harapan dari masyarakat, dengan dukungan keseluruhan dalam kualitas pendidikan, yakni input. Input yang dimaksud itu merupakan suatu proses yang mana akan menghasilkan kualitas output pendidikan yang berkualitas tinggi.<sup>1</sup>

Berdasarkan undang-undang no. 20 tahun 2003 pasal 39; (1) tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. (2) Tenaga kependidikan merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses

<sup>1</sup> Siti Nurul Istiqomah, "Evaluasi Kinerja Tenaga Pendidik Dan Kependidikan Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAN 1 Ponorogo" 6, no. 1 (2025): 37–52.

#### 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.

Menurut Gronroos pelayanan adalah “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan. pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen”.<sup>2</sup> Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Standar pelayanan dapat dimaknai sebagai ukuran yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam memberikan layanan yang optimal.

Pelayanan akademik mencakup semua aktivitas administratif yang mendukung penyelenggaraan pendidikan yang lancar dan efektif, termasuk belajar mengajar. Dalam konteks ini, peran tenaga administrasi sekolah sangat penting. tenaga administrasi sekolah bertanggung jawab atas pengelolaan berbagai dokumen dan data yang berkaitan dengan guru, siswa, kurikulum, jadwal pelajaran, dan hasil evaluasi akademik. Selain itu, mereka berfungsi sebagai sarana penting untuk menghubungkan sekolah dengan siswa, guru, orang tua, dan elemen eksternal lainnya.

Pelayanan administrasi merupakan elemen penting yang perlu memperoleh perhatian khusus dari setiap institusi pendidikan. Dalam lingkungan sekolah, sistem administrasi dan layanan memiliki keterkaitan

---

<sup>2</sup> Damas Aryo Anggoro and Dimas Aryo Baskoro, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen,” *Global Research on Tourism Development and Advancement* 4, no. 1 (2022): 25–53.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

langsung dengan peserta didik. Seiring dengan meningkatnya persaingan di dunia pendidikan, mutu layanan administrasi menjadi salah satu faktor utama yang berpengaruh dalam menarik serta mempertahankan peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan. Apabila penyelenggaraan layanan administrasi tidak memperhatikan aspek kualitas, maka tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan yang diberikan cenderung tidak tercapai.

Sementara itu, Mustari menjelaskan bahwa tenaga kependidikan merupakan personel pendidikan yang memiliki wawasan dan nilai-nilai pendidikan serta berperan dalam penyelenggaraan layanan pendidikan baik pada tingkat mikro maupun makro.<sup>3</sup> Pendapat tersebut menegaskan bahwa tenaga kependidikan tidak hanya bekerja dalam lingkup administrasi teknis, melainkan juga turut membantu menciptakan iklim akademik yang kondusif bagi terselenggaranya pembelajaran yang efektif. Hal ini sesuai dengan pandangan Mulyasa yang menyatakan bahwa tenaga kependidikan merupakan bagian dari sumber daya manusia pendidikan yang keberadaannya berpengaruh langsung terhadap mutu kinerja sekolah.<sup>4</sup>

Namun dalam praktiknya, perhatian terhadap penguatan tenaga kependidikan belum sebanding dengan penguatan tenaga pendidik (guru). Fokus peningkatan mutu pendidikan selama ini lebih menitikberatkan pada kompetensi profesional guru, sementara tenaga kependidikan masih dipandang sebagai pelaksana administratif yang sifatnya teknis. Padahal, tenaga kependidikan memiliki peran strategis sebagai pengelola informasi akademik,

<sup>3</sup> Mustari, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 72.

<sup>4</sup> Mulyasa, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2020), hlm. 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

penyedia layanan administratif, dan penghubung antara sekolah dengan masyarakat.

SMA Negeri 2 Tambang merupakan salah satu sekolah menengah atas di Kabupaten Kampar yang berupaya meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Berdasarkan observasi awal peneliti pada 24 Februari 2025, tenaga kependidikan di sekolah ini sudah menjalankan layanan administrasi akademik seperti pengelolaan data siswa, penerbitan surat keterangan, pengarsipan nilai, dan pelayanan informasi kepada guru serta peserta didik. Layanan tersebut telah mendukung kelancaran proses pembelajaran, terutama dalam hal keteraturan dokumen akademik dan akses informasi pendidikan.

Meskipun pelayanan administrasi di SMA Negeri 2 Tambang cukup baik pada kenyataannya masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang. Kendala tersebut antara lain:

1. Kurang maksimalnya pelayanan kepada siswa dan guru seperti keterlambatan dalam menyediakan dokumen yang dibutuhkan guru untuk kegiatan belajar mengajar, atau lambatnya respon terhadap keperluan siswa terkait akademik.
2. Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung kerja yang menghambat kelancaran pelaksanaan tugas tenaga kependidikan. Komputer yang terbatas, jaringan internet yang tidak stabil, atau ruang kerja yang kurang memadai, sehingga pelayanan akademik terhambat.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

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

3. Keterbatasan kompetensi dan keterampilan teknis, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi dan sistem administrasi berbasis digital yang dibutuhkan untuk layanan akademik modern.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Peran Tenaga Kependidikan dalam Mendukung Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar”***.

#### B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul di atas adalah:

1. Pemilihan judul ***“Peran Tenaga Kependidikan Dalam Mendukung Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar”*** dilatar belakangi oleh pentingnya kontribusi tenaga kependidikan dalam mendukung terciptanya layanan akademik yang efektif dan efisien. Selama ini, fokus peningkatan mutu pendidikan sering kali hanya tertuju pada peran guru dan siswa, sementara peran tenaga kependidikan kerap dipandang sebagai pelengkap administratif semata. Padahal, tenaga kependidikan seperti staf tata usaha, pustakawan, laboran, dan petugas administrasi memiliki peran strategis dalam menciptakan iklim belajar yang kondusif serta kelancaran operasional sekolah.
2. Layanan akademik adalah inti dari operasional sekolah. Peneliti menemukan bahwa di SMA Negeri 2 Tambang, masih terdapat ruang untuk optimalisasi pelayanan, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

data digital (Dapodik/e-Rapor), dan integrasi administrasi antar bagian agar proses belajar mengajar tidak terhambat oleh masalah birokrasi.

3. Judul ini sangat relevan dengan program studi yang peneliti tempuh, yaitu Manajemen Pendidikan Islam (MPI), khususnya pada konsentrasi manajemen sumber daya manusia dan manajemen administrasi sekolah.
4. Lokasi penelitian terjangkau oleh peneliti.

### C. Penegasan Istilah

#### 1. Peran

Peran dalam penelitian ini merujuk pada tanggung jawab dan kontribusi yang diberikan oleh tenaga kependidikan dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif dan pendukung kegiatan pendidikan di sekolah. Peran tersebut mencakup berbagai aktivitas yang mendukung kelancaran layanan akademik, seperti pengelolaan administrasi, layanan informasi, serta penyediaan fasilitas yang mendukung proses belajar mengajar.

#### Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan adalah personel yang bekerja di lingkungan pendidikan yang mendukung penyelenggaraan layanan pendidikan, selain guru. Dalam penelitian ini, tenaga kependidikan mencakup staf administrasi, tenaga tata usaha, pustakawan, laboran, serta tenaga pendukung lainnya yang berperan dalam menunjang operasional pendidikan di SMA Negeri 2 Tambang.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **3. Layanan Akademik**

Layanan akademik mencakup semua bentuk pelayanan yang mendukung kegiatan pembelajaran di sekolah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ini termasuk pengelolaan data akademik siswa, pelayanan informasi pendidikan, kelancaran proses administrasi akademik, penyediaan fasilitas belajar, dan bantuan teknis untuk guru dan siswa.

### **D. Permasalahan**

#### **1. Identifikasi Masalah**

- a. Rendahnya kompetensi teknologi informasi menyebabkan pemanfaatan sistem digital belum optimal, sehingga layanan administrasi masih didominasi secara manual. Hal ini berakibat pada lambatnya pelayanan, pengarsipan nilai yang tidak sistematis, serta rendahnya akurasi data akademik.
- b. Ketersediaan sarana pendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang belum optimal. Meskipun kuantitas komputer memadai, banyak unit dalam kondisi rusak yang menghambat efisiensi pengelolaan data siswa dan pengarsipan. Selain itu, belum adanya ruang kerja khusus bagi tenaga kependidikan yang saat ini masih menyatu dengan ruang guru menciptakan lingkungan kerja yang kurang kondusif, minim privasi, dan tinggi gangguan, sehingga menurunkan efektivitas pelayanan akademik secara keseluruhan.
- c. Terdapat kesenjangan antara kemampuan tenaga kependidikan dengan tuntutan layanan berbasis digital, sehingga diperlukan pelatihan intensif untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

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

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

**2. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada hal-hal berikut:

- a. Fokus penelitian hanya pada peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik, yaitu segala bentuk pelayanan administrasi yang berkaitan langsung dengan proses belajar mengajar, data siswa, data guru, serta pengelolaan sarana pendukung pembelajaran (laboratorium dan perpustakaan). Penelitian ini tidak membahas layanan non-akademik seperti administrasi keuangan (bendahara) atau layanan keamanan/kebersihan.
- b. Tenaga kependidikan yang dimaksud terbatas pada mereka yang terlibat langsung dalam pelayanan akademik, seperti kepala tata usaha, Staf Administrasi (Adm) Kurikulum, Staf Administrasi (Adm) Surat Menyurat, pustakawan, dan laboran di SMA Negeri 2 Tambang.

**3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan pada uraian terdahulu, maka dapat diuraikan permasalahannya sebagai berikut :

- a. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar?
- b. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan peran dan kompetensi tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kampar?



## E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

- Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar.
- Untuk mengetahui dan menganalisis upaya peningkatan peran dan kompetensi tenaga kependidikan dalam mendukung efektivitas layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar.

### 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

#### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam memperkaya kajian ilmiah mengenai peran dan kontribusi tenaga kependidikan dalam sistem layanan akademik sekolah, serta menambah referensi bagi penelitian-penelitian sejenis di bidang manajemen pendidikan.

#### b. Manfaat Praktis

##### 1). Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas wawasan dan pemahaman mengenai peran tenaga kependidikan dalam layanan akademik, serta meningkatkan kemampuan dalam melakukan kajian ilmiah, khususnya dengan pendekatan kualitatif.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Penelitian ini juga memberikan pengalaman langsung dalam menganalisis kinerja dan permasalahan yang dihadapi tenaga kependidikan di lingkungan sekolah, yang dapat menjadi bekal berharga bagi peneliti dalam dunia kerja di bidang pendidikan.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi awal bagi penelitian lanjutan yang berkaitan dengan peningkatan mutu layanan akademik melalui optimalisasi peran tenaga kependidikan.

## 2). Bagi Sekolah

Bagi pihak sekolah, khususnya SMA Negeri 2 Tambang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif dalam mengevaluasi serta mengoptimalkan peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan sekolah dalam merumuskan kebijakan pembinaan, pelatihan, maupun pengembangan kapasitas tenaga kependidikan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dunia pendidikan yang terus berkembang. Dengan demikian, sekolah dapat terus meningkatkan mutu layanan akademik secara menyeluruh dan berkelanjutan.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Landasan Teori

Teori merupakan kumpulan konsep, definisi, dan proposisi yang digunakan untuk menganalisis fenomena secara sistematis dengan menentukan hubungan antar variabel. Teori menjadi penting ketika mampu menggambarkan, menjelaskan, dan memprediksi berbagai fenomena secara lebih luas.

##### 1. Peran Tenaga Kependidikan dalam Pelayanan Akademik

Peran merupakan unsur yang bersifat dinamis dari suatu status atau kedudukan. Seseorang dikatakan menjalankan perannya apabila ia melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan posisi yang dimilikinya. Status dan peran memiliki hubungan yang saling bergantung sehingga tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Dalam pola interaksi sosial, setiap individu menjalankan berbagai peran sepanjang kehidupannya. Peran dapat dimaknai sebagai serangkaian tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, organisasi, atau lembaga berdasarkan status atau jabatan yang diemban, yang selanjutnya memberikan pengaruh terhadap lingkungan maupun kelompok sosial di sekitarnya.

Peran tenaga administrasi sekolah adalah menyelenggarakan pelayanan administrasi guna menunjang kelancaran pelaksanaan proses pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi merupakan pegawai sekolah yang bukan berstatus sebagai guru dan bertugas melaksanakan berbagai



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kegiatan administratif, yang umumnya dikenal sebagai tata usaha sekolah. Tenaga administrasi sekolah dipahami sebagai sumber daya manusia yang tidak terlibat secara langsung dalam proses pembelajaran, namun memiliki kontribusi yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pengelolaan sekolah, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Sekolah.

Jumlah jabatan administrasi di sekolah dan madrasah yang diketahui oleh tenaga administrasi sekolah meliputi kepala tenaga administrasi di sekolah, petugas kepegawaian, pengelola keuangan, dan pelaksana administrasi yang terkait dengan sarana dan prasarana, "Peraturan Menteri Perhubungan. Pendidikan Nomor 24 Tahun 2008". pelaksanaan administrasi kemahasiswaan, pelaksanaan sarana dan prasarana, pelaksanaan kehumasan, pelaksanaan administrasi surat menyurat dan kearsipan. Dapat dikatakan bahwa peran administrasi adalah untuk memfasilitasi.

Dapat dipahami bahwa tenaga administrasi merupakan sumber daya pengelola yang berperan dalam memfasilitasi pelaksanaan tugas-tugas administrasi, baik dalam bentuk membantu, melayani, maupun mengarahkan berbagai kegiatan administratif agar proses pendidikan dapat berjalan sesuai dengan perencanaan pembelajaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan pemahaman tersebut, tenaga administrasi sekolah dipandang sebagai bagian dari unsur pendukung profesional di lingkungan 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.

yang bertanggung jawab dalam menunjang terselenggaranya proses pendidikan di satuan pendidikan. Namun demikian, fungsi administrasi tidak dapat dimaknai semata-mata sebagai kegiatan pencatatan administratif. Lebih dari itu, administrasi mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan tujuan institusional, fungsional, dan instruksional dalam penyelenggaraan pendidikan.

Sebagai bagian dari tenaga kependidikan, tenaga administrasi sekolah memiliki peran strategis yang seringkali kurang diperhatikan. Meskipun demikian, keberadaan mereka sangat penting untuk menjalankan berbagai kegiatan akademik di sekolah.

a. Tenaga Administrasi sebagai Pengelola Informasi Akademik

Mengelola dan menyebarkan informasi akademik secara akurat dan tepat waktu adalah tugas penting tenaga administrasi. Tenaga administrasi sangat penting untuk menjalankan kegiatan seperti mengolah nilai siswa, membuat rapor, dan membuat surat-menyurat akademik, serta pembagian jadwal pelajaran. Proses pembelajaran dan kegiatan akademik lainnya sangat dipengaruhi oleh ketepatan dan keakuratan informasi. Keterlambatan informasi dapat terjadi karena kinerja administrasi yang lamban atau tidak sistematis. Akibatnya, siswa, guru, dan orang tua tidak puas dengan layanan akademik.

1) Dukungan terhadap Proses Pembelajaran

Tenaga administrasi juga membantu proses pendidikan secara tidak langsung dengan memberikan layanan administratif

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

seperti menyediakan bahan ajar, meminjam ruang kelas, mengatur jadwal ujian, dan mencetak buku pelajaran. Efektivitas dan efisiensi proses belajar-mengajar bergantung pada seberapa cepat dan tepat kebutuhan ini dipenuhi. Dalam banyak sekolah, staf administrasi yang kompeten membantu guru fokus pada pekerjaan utama mereka sebagai pendidik.

#### 2) Pelayanan terhadap Siswa dan Orang Tua

Dalam konteks pelayanan kepada siswa dan orang tua, tenaga administrasi merupakan garis depan (*frontliner*) dalam memberikan layanan akademik. Mereka bertugas memberikan informasi terkait prosedur akademik, seperti pendaftaran ulang, pengambilan rapor, konsultasi jadwal, mutasi siswa, hingga layanan surat keterangan. Keramah tamahan, profesionalisme, dan kemampuan komunikasi karyawan administrasi menentukan kualitas interaksi antara sekolah dan masyarakat umum. Sekolah yang memiliki sistem administrasi yang baik biasanya dipandang baik oleh masyarakat.

#### 3) Penggunaan Teknologi dalam Layanan Administratif

Di era modern, penguasaan tenaga administrasi terhadap teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Aplikasi manajemen sekolah seperti Dapodik, ARD (Aplikasi Rapor Digital), dan sistem informasi akademik lainnya membuat administrasi data dan kegiatan akademik lebih



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

mudah. Tenaga administrasi yang melek teknologi dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan, dan mendukung pelaporan yang akuntabel dan transparan.

Tidak semua tenaga administrasi memiliki kemampuan digital yang cukup. Banyak sekolah terutama di daerah, menghadapi keterbatasan dalam hal pelatihan atau peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Ini menunjukkan bahwa tenaga administrasi sekolah perlu menerapkan program yang berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas dan literasi digital.

#### 4) Peran dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah

Tenaga administrasi juga berperan dalam mendukung implementasi sistem penjaminan mutu internal (SPMI) di sekolah. Mereka terlibat dalam pengumpulan data, pelaporan, serta dokumentasi berbagai kegiatan akademik yang dibutuhkan dalam proses evaluasi dan perbaikan mutu. Sekolah tidak dapat membuat evaluasi diri, laporan akreditasi, dan rencana kerja tahunan tanpa tenaga administrasi yang teliti dan tertib.

#### 5) Tantangan dan Kebutuhan Pengembangan Kompetensi

Meskipun mereka memiliki peran strategis di banyak sekolah, tenaga administrasi sering menghadapi masalah seperti jumlah pekerjaan yang tidak sebanding dengan jumlah staf, kurangnya pelatihan berkala, dan kekurangan fasilitas pendukung kerja. Akibatnya, untuk meningkatkan pelayanan akademik 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.

keseluruhan, tenaga administrasi harus diperkuat melalui pelatihan, pendampingan, dan peningkatan kesejahteraan. Selain itu, struktur organisasi sekolah harus diubah agar staf administrasi dianggap sebagai pelaksana teknis dan merupakan komponen penting dalam pengelolaan kualitas pendidikan.<sup>5</sup>

Tenaga administrasi sekolah bertanggung jawab atas kelancaran proses akademik, meskipun peran mereka seringkali tidak terlihat. Mereka adalah pusat operasi sekolah, memastikan bahwa semua operasi berjalan dengan benar dan bahwa semua kebutuhan akademik siswa, guru, dan orang tua terpenuhi dengan cepat dan tepat. Pelayanan akademik tidak akan berfungsi dengan baik tanpa tenaga administrasi profesional. Pelayanan kepada siswa adalah salah satu contoh kerja nyata tenaga administrasi. Data siswa diurus dan disusun oleh mereka sejak pendaftaran hingga kelulusan. Mulai dari pengisian data pokok siswa, penerbitan kartu pelajar, pengelolaan jadwal ujian, hingga pencetakan rapor dan surat-surat keterangan, semua merupakan tugas penting yang mereka emban.

- a) Sebagai administrator yang membukukan kegiatan sekolah

Pada dasarnya tenaga administrasi adalah menghubungkan kegiatan-kegiatan yang ada disekolah, terkait masalah kegiatan pembelajaran, seperti contoh dalam

<sup>5</sup> Fatima Azzahra, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Sekolah", *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan* Vol. 02 No. 01, 2025, h.- 357–358.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

pembuatan absensi kelas, tenaga administrasi membukukan dengan membuat absensi kelas dan memberikan kepada guru, kemudian guru mengabsen dikelas dalam rangka kegiatan PBM. Setelah itu administrasi dalam absensi sekolah dikumpul pada administrator.

- b) Sebagai administrator yang mengadministrai kegiatan dan proses pembelajaran

Administrasi tenaga administrasi sekolah yaitu mencatat kegiatan-kegiatan yang ada di sekolah yang telah diberikan oleh guru, seperti pada semester yang berjalan pembelajaran yang telah dilaksanakan KI/KD yang diadministrasikan oleh tenaga administrasi yang mana kemudian untuk diadministrasikan kepada kepala sekolah.

- c) Sebagai administrator menyampaikan data presentasi kehadiran guru dan peserta didik

Tenaga administrasi dan wakasek kurikulum sekolah, memberikan data kehadiran guru dan staf sekolah secara akurat berdasarkan absensi guru dan peserta didik, dan jurnal mengajar guru dikelas. Data tersebut disampaikan baik secara lisan dan tertulis didalam forum rapat dewan guru.

- d) Sebagai administrator yang merekapitulasi peristiwa dan pelanggaran peserta didik



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 khusus guru BK atau Pembina OSIS wakasek bidang kesiswaan, memiliki catatan masalah peristiwa-peristiwa pelanggaran disekolah. Untuk secara umum, tenaga administrasi merekapitulasi apa yang terjadi, yang kemudian semua kejadian di sekolah atau peristiwa-peristiwa di sekolah dicatat dan dibukukan oleh tenaga administrasi.

- e) Sebagai administrator yang merekapitulasi perkembangan akademik peserta didik

Tenaga administrasi, wakasek kesiswaan dan wakasek kurikulum memantau dan melaporkan perkembangan akademik peserta didik selama proses kegiatan belajar mengajar berlangsung dalam kurun tri semester pertama dan kedua. Peserta didik yang mengalami perubahan atau kemajuan dalam hal akademik (mengikuti lomba cerdas cermat atau lomba kesenian/ budaya, lebih rajin kerja tugas, disiplin waktu), diberikan apresiasi khusus dari sekolah.

- f) Sebagai administrator yang mengadministrasi laporan laporan guru terhadap perkembangan belajar peserta didik

Masing-masing guru melaporkan pada perkembangan peserta didik yang kemudian dibukukan oleh tenaga administrasi. Jadi setiap guru memiliki masalah laporan untuk pimpinan secara keseluruhan untuk mengontrol. Kepala sekolah mengambil data masalah perkembangan belajar

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

peserta didik dari tenaga administrasi yang diberikan oleh guru.

- g) Sebagai administrator yang menyiapkan kelengkapan administrasi dalam rangka memperlancar kegiatan PBM.<sup>6</sup>

Pada kegiatan ini baik itu masalah keuangan, masalah sarana prasarana, data sarana prasarana dan data-data keuangan serta perencanaan, yang kemudian diarsipkan dan dibukukan oleh tenaga administrasi. Jadi secara umum semua data ada di tenaga administrasi.

Tenaga kependidikan dituntut untuk memiliki pemahaman yang memadai mengenai manajemen pendidikan, kompetensi yang kuat sesuai dengan bidang tugas yang diemban, serta semangat, ketekunan, dan etos kerja yang tinggi. Sebaliknya, apabila tenaga kependidikan tidak memiliki kompetensi yang sesuai dengan harapan lembaga pendidikan, kondisi tersebut dapat berdampak negatif terhadap citra institusi pendidikan di mata seluruh pemangku kepentingan yang terlibat.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Risma and Erdiyanti, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Mendukung Layanan Akademik : Studi Di SMKN 1 Molawe, Konawe Utara," *Shautut Tarbiyah* 29, no. 2 (2023): 190–99.

<sup>7</sup> Kacung Wahyudi, "PROBLEMATIKA PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI PERGURUAN TINGGI ISLAM Kacung," *Pendidikan, Manajemen Pemasaran* 04, no. 01 (2016): 66.

## 2. Faktor Pendukung Tenaga Kependidikan dalam Mendukung Layanan Akademik

### a. Faktor Internal

#### 1) Kualifikasi dan Kompetensi

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah menyebutkan bahwa tenaga kependidikan, khususnya tenaga administrasi sekolah, diwajibkan memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau sederajat bagi pelaksana administrasi, serta jenjang Diploma atau Sarjana bagi kepala tenaga administrasi. Selain itu, tenaga administrasi juga harus didukung oleh kompetensi manajerial, teknis, sosial, dan kepribadian. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa kualifikasi tenaga kependidikan tidak semata-mata ditentukan oleh jenjang pendidikan formal, melainkan juga oleh kesesuaian kompetensi dengan tanggung jawab dan tugas yang dijalankan.

Selain itu, menurut Mulyasa kualifikasi tenaga kependidikan yang baik akan berpengaruh langsung terhadap efektivitas layanan akademik di sekolah, seperti pengelolaan administrasi peserta didik, pengarsipan dokumen akademik, pelayanan informasi pendidikan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi sekolah. Tenaga kependidikan yang

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



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

memiliki kualifikasi memadai cenderung bekerja lebih sistematis, akurat, dan bertanggung jawab.

Selain kualifikasi, kompetensi tenaga kependidikan merupakan faktor internal yang sangat menentukan mutu layanan akademik. Kompetensi tersebut meliputi pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja yang tercermin dalam kemampuan melaksanakan tugas administrasi, mengelola data akademik, memberikan pelayanan kepada pendidik dan peserta didik, serta memanfaatkan teknologi informasi. Tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi teknis yang memadai akan mampu mengelola arsip, data nilai, jadwal pembelajaran, dan berbagai administrasi akademik lainnya secara sistematis serta dengan tingkat kesalahan yang minimal.

Pelatihan dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan adalah salah satu langkah penting. Pelatihan tidak hanya harus bersifat teknis, seperti mengelola dokumen akademik dan mengoperasikan sistem digital, tetapi juga harus mencakup hal-hal seperti komunikasi profesional, etika kerja, dan pelayanan publik. Tenaga administrasi dapat mengikuti perkembangan zaman dan secara bertahap meningkatkan kemampuan mereka melalui pelatihan yang berkesinambungan. Sekolah juga harus membuat sistem kerja yang teratur dan adil, di mana pekerjaan dibagi secara proporsional. Oleh karena itu, staf administrasi memiliki fokus kerja yang sesuai dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

keahlian mereka dan tidak terlalu terbebani. Agar setiap kinerja dapat diukur dan ditingkatkan secara objektif, sistem supervisi dan evaluasi kerja juga harus diterapkan.

Kompetensi sosial juga menjadi bagian penting dalam mendukung layanan akademik. Kemampuan berkomunikasi secara efektif, bersikap ramah, dan menjalin kerja sama yang baik dengan guru, siswa, dan pimpinan sekolah membantu menciptakan iklim layanan yang kondusif. Layanan akademik tidak hanya menuntut ketepatan administrasi, tetapi juga sikap pelayanan yang responsif dan komunikatif. Oleh karena itu, kompetensi sosial tenaga kependidikan berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan akademik.

Di samping itu, kompetensi kepribadian turut mempengaruhi profesionalisme tenaga kependidikan. Sikap disiplin, tanggung jawab, kejujuran, serta etos kerja yang tinggi menjadi modal penting dalam menjalankan tugas layanan akademik. Tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi kepribadian yang baik cenderung bekerja secara konsisten dan berorientasi pada mutu layanan, sehingga dapat mendukung kelancaran proses akademik di sekolah.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualifikasi dan kompetensi merupakan faktor internal yang saling berkaitan dan menjadi pendukung utama tenaga kependidikan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

dalam memberikan layanan akademik. Kualifikasi yang sesuai akan memperkuat kompetensi, sementara kompetensi yang baik akan meningkatkan profesionalisme dan kinerja tenaga kependidikan. Dengan demikian, peningkatan kualifikasi dan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan perlu menjadi perhatian utama lembaga pendidikan dalam upaya meningkatkan mutu layanan akademik.

## 2) Motivasi dan Profesionalisme

Motivasi kerja merupakan faktor penting yang mendorong tenaga kependidikan untuk bekerja secara optimal dan profesional. Motivasi tercermin dari inisiatif kerja, yaitu kemampuan tenaga kependidikan untuk bertindak dan mengambil keputusan secara tepat tanpa harus selalu diarahkan, serta berupaya menyelesaikan tugas secara mandiri dan bertanggung jawab. Optimalisasi motivasi kerja diharapkan dapat menciptakan rasa nyaman dalam bekerja yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan akademik.

Motivasi kerja terbentuk melalui beragam faktor yang saling berkaitan, baik yang berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung. Faktor yang bersifat langsung antara lain penghargaan atas kinerja, pemberian insentif, bonus, serta kesempatan promosi jabatan. Adapun faktor tidak langsung mencakup tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, kondisi lingkungan 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.

yang nyaman, serta hubungan kerja yang harmonis. Selain itu, tingkat motivasi kerja juga dipengaruhi oleh keadaan fisik dan sosial di tempat kerja serta terpenuhinya kebutuhan dasar individu, seperti rasa aman, pengakuan, dan peluang untuk mengembangkan potensi diri.

Profesionalisme tenaga kependidikan berkaitan erat dengan tingkat motivasi dan capaian kinerja yang ditunjukkan dalam pelaksanaan tugas. Tingkat profesionalisme dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan, kesesuaian kompetensi dengan tanggung jawab yang diemban, serta berbagai faktor individu, organisasi, dan psikologis. Tenaga kependidikan yang memiliki kemampuan serta dorongan kerja yang tinggi cenderung mampu menunjukkan kinerja optimal dalam menunjang layanan akademik.

Lebih lanjut, profesionalisme tenaga kependidikan menuntut penguasaan standar kompetensi yang mencakup kompetensi kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan tuntutan global. Faktor-faktor yang memengaruhi profesionalisme dapat dianalisis melalui pendekatan input–proses–output, di mana aspek input meliputi kualifikasi pendidikan, pengalaman kerja, pelatihan, dan kompetensi individu, serta dukungan lingkungan seperti kepemimpinan kepala sekolah dan iklim kerja. Keseluruhan unsur

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

tersebut secara simultan berperan dalam meningkatkan mutu layanan akademik dan administrasi pendidikan.

### 3) Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah sesuatu kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh karyawan yang diperoleh pada saat bekerja pada tempat lain sebelumnya dalam periode waktu tertentu. Pengalaman kerja adalah sesuatu kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, Sedangkan

Mangku prawira menyatakan pengalaman seseorang dalam bekerja merupakan akumulasi dari keberhasilan dan kegagalan serta gabungan dari kekuatan dan kelemahan di dalam melaksanakan pekerjaannya. Sugianingrat menyatakan bahwa pengalaman kerja merupakan suatu modal dari karyawan itu sendiri yang didapat dari suatu proses pembentukan oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja merupakan tingkat kemampuan dan penguasaan dalam menjalankan pekerjaannya serta keterampilan yang dimilikinya yang dapat diukur masa kerja seseorang.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Elisabeth Simangunsong et al., Pengaruh Motivasi Pengalaman Kerja dan Pengawasan Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Universitas Katolik Santo Thomaes, *Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*, Vol 3 No. 2 Oktober 2024 h.-298-299.

b. Faktor Eksternal

1) Kepemimpinan Kepala Sekolah

Kepemimpinan kepala sekolah merupakan salah satu faktor eksternal yang sangat menentukan. Kepala sekolah yang memiliki kepemimpinan kuat, suportif, dan komunikatif mampu memberikan arahan yang jelas kepada tenaga kependidikan mengenai tugas, tanggung jawab, dan target kerja. Dukungan pimpinan dalam bentuk pengawasan, motivasi, serta pemberian kepercayaan dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan semangat kerja tenaga kependidikan. Kepemimpinan yang efektif juga mendorong terciptanya koordinasi yang baik antara tenaga kependidikan, pendidik, dan pihak manajemen sekolah, sehingga layanan akademik dapat berjalan lebih tertata dan optimal.<sup>9</sup>

2) Manajemen dan Prosedur yang Efektif

Manajemen dan prosedur kerja yang efektif turut menjadi faktor pendukung utama dalam pelaksanaan layanan akademik. Sistem kerja yang jelas, pembagian tugas yang proporsional, serta rekrutmen tenaga kependidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan sekolah akan meminimalkan tumpang tindih pekerjaan dan kesalahan administrasi. Selain itu, beban kerja yang terukur dan sesuai dengan kapasitas tenaga kependidikan memungkinkan mereka bekerja secara fokus dan efisien. Dengan manajemen yang

<sup>9</sup> Nurfika Dwidianti, et al., "Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan pada Bidang Administrasi Kesiswaan di SMA Negeri 9 Makassar," *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran*, vol. 02, no. 01 2021, h. 07-08.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

baik, proses layanan akademik dapat dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

#### 3) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana juga merupakan faktor eksternal yang berpengaruh besar terhadap kelancaran tugas tenaga kependidikan. Ketersediaan fasilitas fisik seperti ruang kerja yang memadai, peralatan administrasi, serta dukungan teknologi informasi seperti komputer, jaringan internet, dan sistem informasi akademik akan mempercepat proses layanan dan meningkatkan akurasi data. Sarana dan prasarana yang memadai membantu tenaga kependidikan dalam mengelola administrasi akademik secara lebih efektif dan profesional.

#### 4) Budaya dan Mutu Sekolah

Budaya mutu sekolah menjadi lingkungan pendukung yang mendorong tenaga kependidikan untuk terus meningkatkan kualitas layanan akademik. Sekolah yang menanamkan budaya kerja disiplin, tanggung jawab, serta orientasi pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan akan menciptakan iklim kerja yang positif. Dalam lingkungan seperti ini, tenaga kependidikan terdorong untuk bekerja sesuai standar mutu, berinovasi, dan memperbaiki kekurangan dalam pelaksanaan layanan akademik.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Komunikasi yang efektif serta hubungan internal yang terjalin dengan baik memiliki pengaruh besar terhadap kinerja tenaga kependidikan. Interaksi yang berjalan lancar antara pimpinan dan staf, maupun antarpegawai, dapat memperlancar koordinasi, distribusi informasi, serta penyelesaian berbagai permasalahan yang berkaitan dengan layanan akademik. Hubungan kerja yang harmonis turut menciptakan iklim kerja yang mendukung, memperkuat kerja sama tim, dan meminimalkan potensi konflik yang dapat menghambat pelaksanaan layanan akademik.

### 3. Faktor Penghambat Tenaga Kependidikan dalam Mendukung layanan Akademik

Dalam praktik manajemen, fungsi manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry tetap relevan dan banyak digunakan karena memiliki landasan yang kuat. Model tersebut mencakup empat fungsi utama, yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*, yang sangat sesuai untuk diterapkan dalam pengelolaan lembaga pendidikan. Keempat fungsi ini dapat dijadikan sebagai tahapan kerja yang tersusun secara sistematis dari tahap perencanaan hingga pengawasan. Dengan penerapan fungsi

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 tersebut secara optimal di lembaga pendidikan, tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai secara efektif dan efisien.<sup>10</sup>

Pengoptimalisasian peran tenaga kependidikan merupakan aspek penting dalam mendukung kelancaran dan mutu layanan akademik di satuan pendidikan. Namun, dalam praktiknya, peran tenaga kependidikan seringkali belum berjalan secara maksimal akibat adanya berbagai faktor penghambat. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan temuan lapangan, faktor-faktor penghambat tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa aspek berikut.

#### a. Keterbatasan Kompetensi dan Minimnya Pelatihan

Salah satu faktor utama yang menghambat optimalisasi peran tenaga kependidikan adalah keterbatasan kompetensi yang dimiliki. Tenaga kependidikan masih kurang mendapatkan pelatihan yang berkelanjutan, khususnya terkait penguasaan teknologi informasi, administrasi akademik berbasis digital, serta manajemen pelayanan publik. Akibatnya, layanan akademik yang diberikan cenderung berjalan secara konvensional dan kurang responsif terhadap kebutuhan peserta didik dan guru.

#### b. Penempatan Tenaga Kependidikan yang Tidak Sesuai dengan Keahlian

Faktor penghambat lainnya adalah ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan atau keahlian tenaga kependidikan dengan tugas yang diemban. Penempatan kerja yang tidak sesuai bidang

<sup>10</sup> Neri Wijayanti et al., "Implementasi Fungsi Manajemen Gerge R Terry dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan", *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran* Vol. 03, No. 01 2022, h. 30–43.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

menyebabkan tenaga kependidikan membutuhkan waktu lebih lama untuk beradaptasi dan memahami pekerjaannya. Kondisi ini berimplikasi pada menurunnya efektivitas kerja serta kualitas layanan akademik yang diberikan. Penempatan yang tidak tepat juga berdampak pada rendahnya rasa percaya diri dan motivasi kerja tenaga kependidikan. Ketika tenaga kependidikan tidak bekerja sesuai kompetensinya, maka potensi yang dimiliki tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal.

#### c. Beban Kerja yang Tinggi dan Pembagian Tugas yang Kurang Jelas

Beban kerja yang berlebihan menjadi faktor penghambat berikutnya dalam mengoptimalkan peran tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan seringkali harus menangani berbagai tugas administrasi secara bersamaan tanpa pembagian tugas yang jelas. Kondisi ini menyebabkan pekerjaan tidak tertangani secara optimal dan berpotensi menimbulkan kesalahan administrasi.

Kurangnya kejelasan uraian tugas juga menyebabkan tumpang tindih pekerjaan antar tenaga kependidikan, sehingga pelayanan akademik menjadi tidak efektif dan efisien. Beban kerja yang tinggi tanpa dukungan sistem kerja yang baik dapat menurunkan kualitas kinerja dan profesionalisme tenaga kependidikan.

#### d. Kurangnya Dukungan Pimpinan dan Sistem Organisasi

Optimalisasi peran tenaga kependidikan sangat dipengaruhi oleh dukungan pimpinan sekolah serta sistem organisasi yang berjalan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kurangnya arahan, supervisi, dan evaluasi dari pimpinan sekolah menyebabkan tenaga kependidikan bekerja tanpa standar kinerja yang jelas. Selain itu, minimnya apresiasi terhadap kinerja tenaga kependidikan juga berdampak pada menurunnya motivasi kerja. Dukungan pimpinan yang belum maksimal terlihat dari terbatasnya fasilitas kerja, kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pengembangan SDM<sup>11</sup>, serta belum optimalnya sistem penilaian kinerja tenaga kependidikan.

#### e. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pendukung

Faktor penghambat lainnya adalah keterbatasan sarana dan prasarana administrasi. Fasilitas kerja yang belum memadai, seperti perangkat komputer, jaringan internet, serta aplikasi administrasi akademik, menghambat kelancaran pelayanan. Kondisi ini menyebabkan tenaga kependidikan kesulitan dalam memberikan layanan yang cepat, akurat, dan efisien. Sarana prasarana yang kurang memadai juga berdampak pada rendahnya pemanfaatan teknologi dalam layanan akademik, sehingga proses administrasi masih dilakukan secara manual dan memerlukan waktu yang lebih lama.

#### f. Rendahnya Motivasi dan Penghargaan terhadap Tenaga Kependidikan

Motivasi kerja tenaga kependidikan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi optimalisasi perannya. Kurangnya penghargaan, baik secara finansial maupun non-finansial, menyebabkan tenaga

<sup>11</sup> Sri Rahmi, "Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Etos Kerja Tenaga Kependidikan Di SMAN 2 Lhoknga Aceh Besar" 4, no. November (2019): 189–190.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kependidikan kurang terdorong untuk meningkatkan kinerja. Ketika kontribusi tenaga kependidikan kurang mendapatkan pengakuan, maka semangat kerja dan loyalitas terhadap institusi cenderung menurun. Motivasi yang rendah ini pada akhirnya berdampak langsung pada kualitas layanan akademik yang diberikan kepada warga sekolah.<sup>12</sup>

#### g. Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Tenaga Kependidikan

Pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kualitas layanan akademik di sekolah. Tenaga kependidikan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran proses pendidikan, khususnya dalam bidang administrasi akademik, pelayanan peserta didik, pengelolaan data sekolah, serta penyediaan informasi akademik yang akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu, kompetensi yang memadai menjadi prasyarat utama agar tenaga kependidikan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif.

Spencer menyatakan bahwa *“Competency is underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion-reference effective and/or superior performance in a job or situation.”*

Jadi kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang yang berkaitan dengan kinerja ber kriteria efektif dan atau unggul dalam suatu pekerjaan dan situasi tertentu. Kompetensi dikatakan underlying characteristic karena karakteristik merupakan bagian yang mendalam

<sup>12</sup> Harapan Tua et al., “Efektivitas Evaluasi Kerja Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi”, *Community Development Journal*, Vol. 06, No.05, 2025, h. 04–05.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 melekat pada kepribadian seseorang dan dapat memprediksi berbagai situasi dan jenis pekerjaan. Dikatakan *causally related*, karena kompetensi menyebabkan atau memprediksi perilaku dan kinerja. Dikatakan *criterion-referenced*, karena kompetensi itu benar-benar memprediksi siapa-siapa saja yang kinerjanya baik atau buruk, berdasarkan kriteria atau standar tertentu.

Demikian, pelatihan berfungsi sebagai sarana untuk mengembangkan karakteristik kompetensi tersebut agar tenaga kependidikan dapat mencapai standar kinerja yang telah ditetapkan. Selain itu, pelatihan yang berkelanjutan juga berdampak pada peningkatan profesionalisme tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan yang mengikuti pelatihan secara rutin cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap tugas pokok dan fungsi, mampu bekerja lebih sistematis, serta memberikan pelayanan akademik yang lebih cepat dan akurat. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga membentuk sikap kerja yang bertanggung jawab dan berorientasi pada kualitas layanan.<sup>13</sup>

Namun demikian, peningkatan kompetensi tenaga kependidikan tidak hanya bergantung pada pelatihan semata, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan manajemen sekolah. Dukungan tersebut meliputi perencanaan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan tenaga

<sup>13</sup> Tardo, "Upaya Meningkatkan Kompetensi Guru Dalam Menyusun RPP Melalui Supervisi Akademik Di SD Negeri Panulisan 01 Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap," *Jurnal Insan Cendikia* Vol. 01, No 02, (2020) h. 16–30.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

kependidikan, penyediaan fasilitas kerja yang memadai, serta evaluasi kinerja secara berkelanjutan. Apabila pelatihan dilaksanakan tanpa perencanaan yang matang dan tidak disesuaikan dengan kebutuhan nyata di lapangan, maka hasilnya tidak akan optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung peningkatan kualitas layanan akademik di sekolah. Pelatihan yang terencana, berkelanjutan, dan berbasis kebutuhan akan menghasilkan tenaga kependidikan yang kompeten, profesional, serta mampu memberikan layanan akademik yang efektif dan efisien. Hal ini pada akhirnya akan berkontribusi terhadap peningkatan mutu pendidikan secara keseluruhan.

#### h. Layanan Akademik

Layanan akademik adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang berkaitan langsung dengan proses pembelajaran, administrasi akademik, dan pemenuhan kebutuhan akademik peserta didik agar tujuan pendidikan tercapai secara efektif dan efisien. Pengertian ini menekankan fungsi layanan sebagai penunjang proses belajar-mengajar serta aspek administratif seperti pendaftaran, pengelolaan nilai, jadwal, dan dokumentasi akademik.

Secara khusus layanan akademik merupakan layanan publik yang diberikan lembaga pendidikan kepada konsumen pendidikan. Sebagai bagian dari layanan publik, layanan akademik merupakan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam menungjung proses akademik/belajar mengajar yang ada didalam satuan pendidikan.<sup>14</sup>

Kinerja layanan akademik yang optimal sangat penting karena berdampak langsung pada kepuasan mahasiswa dan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Pelayanan administrasi akademik yang efektif tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga menjadi tulang punggung yang memastikan setiap elemen dalam proses pendidikan saling terhubung dan berfungsi dengan baik.

#### 1) Ruang Lingkup Layanan Akademik di Sekolah

- a) Dalam konteks sekolah menengah, layanan akademik meliputi beberapa aspek utama, antara lain:
- b) Administrasi peserta didik (pendaftaran, mutasi, data induk siswa).
- c) Administrasi pembelajaran (jadwal pelajaran, pembagian tugas guru, pengelolaan nilai).
- d) Administrasi kurikulum (dokumen kurikulum, perangkat pembelajaran).
- e) Layanan informasi akademik (pengumuman akademik, surat keterangan, raport).
- f) Pengelolaan arsip dan dokumen akademik.

<sup>14</sup> Asti Putri Kartiwi and Udin Syaefudin Sa'ud, "Kualitas Layanan Akademik Sekolah," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 12, no. 2 (2017): 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.

## 2) Komponen utama layanan akademik

Untuk konteks sekolah, komponen utama layanan akademik meliputi:

- a) Efektivitas Administrasi: Kemampuan tenaga kependidikan dalam mengelola proses administratif, seperti pendaftaran, pengelolaan jadwal, dan dokumentasi akademik, dengan tepat dan akurat.
- b) Efisiensi Pelayanan: Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa dan staf pengajar, memastikan bahwa kebutuhan akademik terpenuhi tanpa penundaan yang tidak perlu.
- c) Kualitas Interaksi: Profesionalisme dan keramahan dalam berinteraksi dengan mahasiswa dan staf, yang berkontribusi pada pengalaman akademik yang positif.
- d) Pemanfaatan Teknologi: Penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk mendukung dan meningkatkan proses layanan akademik, seperti sistem informasi akademik online.
- e) Kepuasan Pengguna: Tingkat kepuasan siswa dan staf terhadap layanan yang diberikan, yang dapat diukur melalui survei dan umpan balik.

## 4. Upaya Peningkatan Peran dan Kompetensi Tenaga Kependidikan

Upaya peningkatan peran tenaga kependidikan merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia pendidikan. Dalam perspektif

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

*Human Resource Development* (HRD), pengembangan tenaga kependidikan dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan, efisiensi, dan kontribusi tenaga kependidikan terhadap layanan akademik sekolah. HRD didefinisikan Armstrong sebagai proses yang terencana untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan tenaga kerja melalui kegiatan pelatihan, pendidikan, dan pengembangan organisasi.<sup>15</sup> Dengan demikian, pengembangan tenaga kependidikan bukan hanya sekadar penugasan administratif, tetapi juga investasi sumber daya manusia untuk mendukung mutu layanan sekolah.

#### a. Pengembangan SDM (*Human Resource Development*)

Teori HRD menempatkan manusia sebagai aset utama organisasi. Nadler menjelaskan bahwa HRD merupakan suatu sistem yang terdiri dari pelatihan, pendidikan, dan pengembangan yang dirancang untuk memperbaiki kinerja individu dalam organisasi.<sup>16</sup> Dalam konteks sekolah, pengembangan tenaga kependidikan meliputi peningkatan kompetensi administratif, kompetensi teknologi informasi, serta kemampuan komunikasi layanan publik.

#### b. Pelatihan dan Pendidikan (*Training and Education*)

Pelatihan merupakan salah satu instrumen utama dalam HRD. Spencer dan Spencer menyebutkan bahwa kompetensi kerja terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap

<sup>15</sup> Michael Armstrong, *A Handbook of Human Resource Management*, (London: Kogan Page, 2014), hlm. 122.

<sup>16</sup> Leonard Nadler, *Developing Human Resources*, (San Francisco: Jossey-Bass, 1984), hlm. 31.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

(*attitude*).<sup>17</sup> Ketiga aspek tersebut dapat ditingkatkan melalui program pelatihan yang relevan. Pelatihan tenaga kependidikan dapat berupa:

- 1) Pelatihan administrasi akademik
- 2) Pelatihan teknologi informasi
- 3) Pelatihan layanan publik
- 4) Pelatihan manajemen data pendidikan

Pelatihan ini penting mengingat administrasi akademik semakin berbasis teknologi seperti Dapodik, EMIS, ARD, dan sistem informasi sekolah lainnya. Keterampilan teknologi informasi menentukan efektivitas pelayanan akademik di sekolah.

#### c. Pembagian Tugas dan Job Description

Selain melalui pelatihan, peningkatan peran tenaga kependidikan dapat dilakukan melalui penataan struktur kerja dan pembagian tugas yang jelas. Menurut Fayol, struktur organisasi harus didasarkan pada pembagian kerja yang memungkinkan efektivitas dan efisiensi.<sup>18</sup> Pembagian tugas (*job description*) yang jelas dapat:

- 1) Menghindari tumpang tindih pekerjaan
- 2) Meningkatkan akuntabilitas
- 3) Mempercepat proses pelayanan
- 4) Memudahkan supervisi
- 5) Menentukan standar kompetensi pada tiap posisi

<sup>17</sup> Spencer & Spencer, *Competence at Work*, (New York: Wiley, 1993), hlm. 9.

<sup>18</sup> Henri Fayol, *General and Industrial Management*, (London: Pitman, 1949), hlm. 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.

Pembagian tugas yang tidak jelas menyebabkan beban kerja yang tidak terdistribusi secara seimbang dan menghambat pelayanan akademik kepada guru maupun peserta didik.

#### d. Supervisi dan Pengawasan

Supervisi merupakan salah satu instrumen manajemen yang penting dalam peningkatan peran tenaga kependidikan. Terry menjelaskan bahwa pengawasan (*controlling*) merupakan fungsi manajemen yang bertujuan memastikan pekerjaan sesuai dengan rencana dan standar.<sup>19</sup> Supervisi dapat dilakukan oleh kepala sekolah maupun wakil kepala sekolah bidang akademik atau bidang administrasi. Supervisi penting untuk:

- 1) Menilai kualitas layanan akademik
- 2) Memberikan umpan balik kinerja
- 3) Mengidentifikasi hambatan teknis maupun non-teknis
- 4) Menentukan kebutuhan pelatihan
- 5) Menetapkan standar operasional pelayanan

Supervisi yang baik bersifat evaluatif, konstruktif, dan berkelanjutan.

#### e. Penguatan Sarana Administrasi dan Teknologi Informasi

Kemajuan teknologi di bidang pendidikan mendorong digitalisasi layanan akademik. Parasuraman menjelaskan bahwa inovasi teknologi dapat meningkatkan kualitas layanan, kecepatan respon, dan kepuasan pelanggan.<sup>7</sup> Digitalisasi di sekolah dapat

<sup>19</sup> George Terry, *Principles of Management*, (Illinois: R.D. Irwin, 1972), hlm. 75.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

berupa:

- 1) Sistem Informasi Akademik (SIA)
- 2) Pengarsipan digital
- 3) Sistem pemberkasan nilai
- 4) Notifikasi akademik berbasis aplikasi
- 5) Database peserta didik
- 6) Sistem pelayanan online

Digitalisasi mempermudah tenaga kependidikan dalam mengelola data dan mempercepat distribusi informasi akademik kepada warga sekolah.

f. Penguatan Sarana Administrasi dan Teknologi Informasi

Kemajuan teknologi di bidang pendidikan mendorong digitalisasi layanan akademik. Parasuraman menjelaskan bahwa inovasi teknologi dapat meningkatkan kualitas layanan, kecepatan respon, dan kepuasan pelanggan.<sup>20</sup> Digitalisasi di sekolah dapat berupa:

- 1) Sistem Informasi Akademik (SIA)
- 2) Pengarsipan digital
- 3) Sistem pemberkasan nilai
- 4) Notifikasi akademik berbasis aplikasi
- 5) Database peserta didik
- 6) Sistem pelayanan online

<sup>20</sup> Parasuraman, *Delivering Quality Service*, (New York: Free Press, 1988), hlm. 45.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Digitalisasi mempermudah tenaga kependidikan dalam mengelola data dan mempercepat distribusi informasi akademik kepada warga sekolah.

#### g. Budaya Kerja dan Komunikasi Pelayanan

Upaya peningkatan peran tenaga kependidikan juga dapat dilakukan melalui pembentukan budaya kerja pelayanan. Gronroos menyatakan bahwa pelayanan berkaitan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan.<sup>21</sup> Maka tenaga kependidikan harus mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan seperti siswa, guru, dan orang tua.

Implementasi budaya kerja pelayanan dapat diwujudkan melalui:

- 1) Standar prosedur pelayanan (SOP)
- 2) Panduan komunikasi (*service communication*)
- 3) Etika pelayanan publik
- 4) Orientasi pengguna layanan

Budaya kerja pelayanan mendukung terciptanya sekolah yang berorientasi pada mutu.

#### B. Penelitian Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Amirta (2021) dengan judul “*Kinerja Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*”

<sup>21</sup> Christian Gronroos, *Service Management and Marketing*, (New York: Free Press, 1990), hlm. 36.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

*Pendidikan*”. Penelitian ini mengkaji bagaimana kinerja tenaga kependidikan dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kependidikan berperan aktif dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan melalui kerja sama internal yang baik antarstaf, penyediaan dan pengelolaan sarana dan prasarana, serta upaya peningkatan kemampuan individu melalui pembinaan dan pelatihan.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa kendala yang menghambat kinerja tenaga kependidikan, antara lain hubungan interpersonal yang belum berjalan secara harmonis, terjadinya kesalahan manusia (*human error*) dalam pelaksanaan tugas, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, serta keterbatasan anggaran sekolah. Hasil penelitian Amirta (2021) menegaskan bahwa peningkatan kinerja tenaga kependidikan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh dukungan sistem organisasi, lingkungan kerja yang kondusif, serta kebijakan manajemen sekolah yang mendukung pelaksanaan layanan pendidikan secara optimal.

**Perbandingan:** Penelitian Amirta (2021) memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 2 Tambang, khususnya dalam mengkaji peran dan kinerja tenaga kependidikan serta hambatan-hambatan struktural yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan akademik. Meskipun perbedaan lokasi dan karakteristik sekolah dapat memengaruhi kondisi lapangan, permasalahan yang ditemukan cenderung

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

serupa, sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pembanding dan penguat analisis dalam memahami peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Riska Zayyana (2019) mengkaji tentang peran dan kinerja tenaga kependidikan dalam mendukung pelayanan pendidikan/administrasi akademik di sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada bagaimana tenaga kependidikan melaksanakan tugas administratif dan pelayanan akademik kepada peserta didik serta guru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran layanan akademik, khususnya dalam pengelolaan administrasi peserta didik, pengarsipan dokumen akademik, pelayanan informasi akademik, serta koordinasi dengan guru dan pimpinan sekolah. Pelaksanaan layanan akademik yang baik ditandai dengan ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, serta sikap pelayanan yang ramah dan bertanggung jawab.

Namun demikian, penelitian Riska Zayyana (2019) juga menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan akademik, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana administrasi, beban kerja tenaga kependidikan yang cukup tinggi, serta masih perlunya peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi peran tenaga kependidikan dalam layanan akademik memerlukan dukungan manajemen

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sekolah, pembagian tugas yang jelas, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia agar pelayanan akademik dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

**Perbandingan:** Penelitian Riska Zayyana (2019) memiliki kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 2 Tambang, terutama dalam menyoroti peran tenaga kependidikan sebagai pendukung utama layanan akademik di sekolah. Persamaan terletak pada fokus kajian terhadap proses pelayanan dan hambatan yang dihadapi tenaga kependidikan. Perbedaannya terletak pada konteks dan lokasi penelitian, sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pembanding dan penguat analisis dalam memahami peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang.

3. Artikel Skripsi oleh Lita Ardila 2021 dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Ar-Raniry, Banda Aceh, dengan judul *“Peran Tenaga Kependidikan dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik di SMAN 3 Timang Gajah”*. Ditemukan bahwa tenaga kependidikan memiliki peran signifikan dalam melaksanakan kewenangan layanan peserta didik, namun sering terbentur ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan komunikasi yang kurang ramah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif via observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengidentifikasi implementasi peran mereka dan hambatan yang muncul.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Perbandingan:** Penelitian ini relevan karena sama-sama melihat kualitas dan hambatan pelayanan yang dilakukan tenaga kependidikan. Namun, penelitian penulis menambahkan dimensi pelatihan sebagai kunci peningkatan kapasitas secara sistemik.

4. Penelitian yang dilakukan oleh A. Khoiri (2024) membahas tentang peran dan kinerja tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di sekolah hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran layanan akademik, terutama dalam pengelolaan administrasi peserta didik, pengelolaan dokumen akademik, pelayanan informasi akademik, serta koordinasi dengan guru dan pimpinan sekolah. Tenaga kependidikan dinilai cukup aktif dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, sehingga mampu menunjang proses akademik di sekolah.

Namun demikian, penelitian A. Khoiri (2024) juga mengungkapkan adanya beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan akademik, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, beban kerja yang cukup tinggi, serta kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan. Selain itu, faktor koordinasi dan komunikasi internal sekolah juga memengaruhi efektivitas layanan akademik.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik memerlukan dukungan manajemen sekolah, penyediaan fasilitas yang memadai, serta peningkatan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kompetensi sumber daya manusia secara berkelanjutan agar layanan akademik dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

**Perbandingan:** Penelitian A. Khoiri (2024) memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 2 Tambang, khususnya dalam mengkaji peran tenaga kependidikan dan faktor-faktor penghambat dalam mendukung layanan akademik. Persamaan terletak pada fokus kajian terhadap proses layanan akademik dan kendala yang dihadapi tenaga kependidikan. Perbedaannya terletak pada konteks dan karakteristik sekolah, sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan dan penguat analisis dalam penelitian mengenai peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Agustina (2017) mengkaji tentang peran tenaga kependidikan dalam menunjang pelayanan pendidikan/layanan administrasi akademik di sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami bagaimana tenaga kependidikan melaksanakan tugas-tugas administrasi akademik serta kontribusinya terhadap kelancaran proses pendidikan di sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kependidikan berperan penting dalam mendukung layanan akademik, khususnya dalam pengelolaan administrasi peserta didik, pengelolaan dokumen akademik, penyediaan informasi akademik, serta pelayanan kepada guru dan peserta didik. Pelaksanaan layanan akademik yang dilakukan oleh tenaga

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kependidikan dinilai cukup baik, ditunjukkan melalui ketepatan waktu pelayanan, keteraturan administrasi, serta sikap pelayanan yang ramah dan bertanggung jawab.

Namun demikian, penelitian Ayu Agustina (2017) juga menemukan beberapa kendala yang dihadapi tenaga kependidikan dalam menjalankan layanan akademik, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana administrasi, beban kerja yang cukup tinggi, serta masih perlunya peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pembinaan secara berkelanjutan.

**Perbandingan:** Penelitian Ayu Agustina (2017) memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 2 Tambang, terutama dalam mengkaji peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik serta kendala-kendala yang dihadapi. Persamaan terletak pada fokus kajian terhadap proses pelayanan akademik, sedangkan perbedaannya terletak pada konteks dan lokasi penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pembanding dan penguat analisis dalam memahami peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang.

#### C. Proposisi

Proposisi adalah pernyataan awal atau dugaan teoritis yang berfungsi sebagai panduan dalam memahami fenomena yang diteliti. Proposisi membantu peneliti untuk menyusun arah eksplorasi data, menentukan fokus observasi dan wawancara, menginterpretasikan makna dari temuan 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.

lapangan. Singkatnya poposisi adalah dugaan sementara berdasarkan teori atau temuan sebelumnya yang digunakan untuk membantu memetakan fokus penelitian.

1. Kualitas layanan akademik di sekolah dipengaruhi oleh adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dari tenaga kependidikan.
2. Peran dan kompetensi tenaga kependidikan sangat berpengaruh dalam membantu kelancaran layanan akademik di sekolah.
3. Upaya peningkatan peran dan kompetensi tenaga kependidikan dapat dilakukan melalui pelatihan, pembinaan, pembagian tugas yang jelas, serta evaluasi kinerja.
4. Peningkatan kompetensi tenaga kependidikan akan berdampak pada meningkatnya kualitas layanan akademik di sekolah.



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

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dalam pengumpulan datanya menggunakan metode deskriptif, yaitu mengumpulkan data dari informan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara holistik bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian, baik itu perilakunya, persepsi, motivasi maupun tindakannya, dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Diantaranya adalah penggunaan studi khusus deskriptif dalam penelitian ini bermaksud agar dapat mengungkapkan atau memperoleh informasi dari data penelitian secara menyeluruh dan mendalam.

Pendekatan kualitatif tersebut digunakan dengan tujuan agar dapat menghasilkan data dan informasi yang aktual yang bersumber dari data lisan, tulisan, bangunan, situs dan lain sebagainya yang diamati langsung di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar. Rancangan dan pola penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu pengumpulan data sebanyak-banyaknya mengenai faktor yang mendukung kausalitas, kemudian menganalisis faktor tersebut untuk peranannya.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada hasil observasi dan wawancara di mana diteumakan fenomena yang relavan dengan topik

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penelitian yang akan dikaji.

1. Lokasi penelitian ini dilakukan di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar yang berlokasi di Jl. Bupati, Desa Kualu, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau.
2. Periode pengumpulan data dimulai dari bulan September-Desember 2025

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian saya adalah tenaga kependidikan karena pihak yang terlibat langsung dan memahami secara mendalam pelaksanaan layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang serta dapat memberikan informasi yang lengkap dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Sedangkan objek penelitian ini adalah peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar.

### D. Informan Penelitian

Informan utama dalam penelitian ini adalah tenaga kependidikan karena memiliki pengetahuan yang lebih mendalam serta informasi yang relevan mengenai peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMAN 2 Tambang Kabupaten Kampar dan informan pendukungnya adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah bidang kurikulum.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan data, Penelitian ini menerapkan beragam metode dalam pengumpulan data, yang mencakup



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

berbagai teknik yang dirancang untuk mengumpulkan data yang komprehensif dan mendalam meliputi:

#### 1. Wawancara

Dalam penelitian ini, metode wawancara digunakan untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan terkait peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMAN 2 Tambang. Aspek-aspek yang dikaji melalui wawancara meliputi bentuk layanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan, sistem dan prosedur pelayanan akademik yang diterapkan, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tenaga kependidikan, serta faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi peran mereka dalam menunjang kelancaran layanan akademik. Selain itu, wawancara juga menggali tingkat pengetahuan dan kompetensi tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas layanan akademik, serta hambatan dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik di sekolah.

Wawancara dilaksanakan berdasarkan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Melalui teknik wawancara terstruktur dengan mengajukan pertanyaan yang sistematis kepada informan, peneliti dapat memperoleh data yang akurat, mendalam, dan relevan dengan tujuan penelitian. Penggunaan pedoman wawancara ini bertujuan untuk menjaga fokus pembahasan agar tetap sesuai dengan permasalahan penelitian, sehingga data yang diperoleh tidak menyimpang dari konteks peran tenaga

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMAN 2 Tambang.<sup>22</sup>

Dalam penelitian ini, informan yang diwawancarai dipilih secara purposive untuk mendapatkan data yang relevan dan mendalam terkait peran tenaga kependidikan dalam mendukung kualitas layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar. Informan utama adalah tenaga kependidikan yang terdiri atas petugas administrasi akademik, operator sekolah (pengelola Dapodik dan e-Raport), pustakawan, serta staf tata usaha lain yang berkaitan langsung dengan layanan akademik, dengan jumlah empat orang. Selain itu, kepala sekolah dan wakil kepala sekolah bidang kurikulum masing-masing satu orang dilibatkan sebagai informan manajerial untuk memperoleh data terkait kebijakan dan pengelolaan layanan akademik. Sebagai informan pendukung dalam rangka triangulasi sumber, dua orang guru yang sering berinteraksi dengan tenaga kependidikan turut diwawancarai. Total informan dalam penelitian ini berjumlah delapan orang dan dianggap telah memenuhi prinsip kejenuhan data (*data saturation*), sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif terhadap fokus penelitian.

#### Observasi

Melalui metode observasi, peneliti mengumpulkan data dengan cara mengamati secara langsung kondisi nyata di lapangan, khususnya terkait pelaksanaan layanan akademik oleh tenaga kependidikan di SMA Negeri 2

<sup>22</sup> Helen Sabera Adib. *Metodologi Penelitian*, (Palembang: Noerfikri, 2016), h. 08.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tambang. Observasi ini mencakup aspek-aspek seperti sistem pelayanan akademik yang diterapkan, ketersediaan dan kondisi fasilitas pendukung layanan, lingkungan kerja, serta kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada peserta didik, guru, dan pihak terkait lainnya. Melalui observasi langsung, peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana peran tenaga kependidikan dijalankan dalam mendukung kelancaran layanan akademik di sekolah. Langkah kedua adalah menentukan lokasi dan subjek observasi. Lokasi observasi dipilih berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian, yaitu unit kerja atau bagian yang berkaitan langsung dengan layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang

Subjek observasi meliputi tenaga kependidikan seperti staf tata usaha, operator sekolah, petugas administrasi akademik, serta pihak manajerial sekolah yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan akademik. Selanjutnya, peneliti menentukan jenis observasi yang digunakan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara non-partisipatif, di mana peneliti berperan sebagai pengamat tanpa terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan akademik. Observasi dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan pedoman observasi yang telah disusun sebelumnya, sehingga pengamatan tetap fokus pada aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian.

Langkah berikutnya adalah menyusun instrumen atau pedoman observasi. Pedoman ini berisi daftar indikator atau aspek-aspek yang akan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

diamati sesuai dengan fokus penelitian. Penyusunan pedoman ini bertujuan agar pengamatan lebih sistematis dan tidak melewatkan aspek penting yang relevan dengan topik penelitian. Instrumen ini dapat berbentuk tabel observasi, daftar periksa (*checklist*), atau catatan naratif terbuka.

Setelah instrumen disiapkan, peneliti melakukan observasi langsung di lapangan. Pada tahap ini, peneliti mencatat semua kejadian, interaksi, dan perilaku yang berkaitan dengan fokus penelitian. Pencatatan dapat dilakukan melalui catatan lapangan (*field notes*), dokumentasi foto, rekaman audio atau video, jika diperbolehkan oleh pihak terkait. Penting bagi peneliti untuk bersikap netral, objektif, dan tidak mengganggu aktivitas yang sedang diamati.

Langkah selanjutnya adalah menganalisis data hasil observasi. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara deskriptif dengan mengkategorikan informasi, mencari pola, dan menarik makna dari setiap aktivitas atau perilaku yang diamati. Analisis dilakukan secara reflektif dan mendalam untuk memahami konteks sosial yang diamati, bukan hanya berdasarkan angka atau frekuensi.

Terakhir, peneliti menyusun laporan hasil observasi dalam bentuk narasi yang utuh dan mendalam. Laporan ini mencerminkan kondisi lapangan berdasarkan hasil pengamatan, dilengkapi dengan interpretasi peneliti terhadap makna dari setiap temuan. Laporan observasi biasanya digunakan untuk memperkuat data dari wawancara dan dokumentasi, sehingga hasil penelitian menjadi lebih kaya dan terpercaya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang telah tersedia dalam bentuk dokumen tertulis maupun visual. Teknik ini dimanfaatkan untuk memperoleh informasi mengenai profil SMA Negeri 2 Tambang, struktur organisasi sekolah, kualifikasi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan akademik, serta tugas pokok dan fungsi bagian tata usaha dalam penyelenggaraan layanan akademik.

Selain itu, dokumentasi juga mencakup data administrasi akademik, seperti buku induk siswa, data peserta didik, jadwal pelajaran, dokumen penilaian, serta arsip lain yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan akademik. Dokumentasi berupa foto-foto kegiatan dan fasilitas layanan akademik juga dikumpulkan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara dalam penelitian mengenai peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang.

### F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui bagaimana menggambarkan data, hubungan data, semantik data dan batasan data yang ada pada suatu sistem informasi.<sup>23</sup> Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah

<sup>23</sup> Anisatul Umniyya et al., "Strategi Pengembangan Akademik Dan Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa," *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan* 3, no. 9 (2023): 837–51.

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

data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut.

### 1. Reduksi Data

Pada bagian awal proses analisa dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara dengan responden/informan observasi yang dituliskan dalam lembaran observasi lapangan. Data- data tersebut tak lain adalah kesimpulan kata-kata mentah yang masih perlu dibaca, dipelajari dan ditelaah lebih lanjut. Untuk mengubah kata-kata mentah tersebut menjadi lebih bermakna, maka peneliti mengadakan reduksi data. Reduksi data adalah suatu kegiatan yang berupa penajaman analisis, penggolongan data, pengarahannya, pembuangan data yang tidak perlu dan pengorganisasian sedemikian rupa untuk bahan penarikan kesimpulan.

### 2. Paparan Data

Teknik ini bertujuan untuk menemukan hubungan, kesamaan, atau kesimpulan yang muncul seiring bertambahnya data yang mendukung. Proses ini merupakan tahap lanjutan dari pengolahan data, di mana penjelasan rinci disusun dengan menghubungkan teori yang dihasilkan dalam penelitian ini merupakan hasil integrasi antara temuan-temuan dalam literatur yang terkait dan data yang dikumpulkan dari objek penelitian, sehingga menghasilkan teori yang lebih komprehensif dan akurat.



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

### 3. Penarikan Kesimpulan

Setelah tahap analisis data selesai, peneliti kemudian menarik kesimpulan yang memberikan gambaran yang jelas, terperinci, dan akurat mengenai temuan penelitian tentang peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar.

### G. Keabsahan Data

Penulis menerapkan teknik triangulasi untuk memastikan keaslian data yang diperoleh dalam penelitian ini. Triangulasi merupakan metode untuk memeriksa validitas data dengan menggunakan pendekatan tambahan di luar data utama, guna memverifikasi atau membandingkan hasil yang diperoleh. Dalam konteks uji kredibilitas, triangulasi merujuk pada perbandingan informasi dari berbagai sumber, waktu, dan metode yang berbeda. Adapun jenis-jenis triangulasi yang digunakan meliputi:

1. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari berbagai informan, seperti tenaga kependidikan, kepala sekolah, guru, dan siswa, untuk melihat konsistensi data dari sudut pandang yang berbeda.

2. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada topik yang sama, sehingga informasi yang diperoleh dapat saling melengkapi dan memperkuat. Penerapan triangulasi ini bertujuan untuk meningkatkan keakuratan, kevalidan, dan keterpercayaan (*trustworthiness*) hasil

penelitian.

Triangulasi waktu adalah teknik uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda terhadap sumber dan fokus penelitian yang sama. Tujuan utama triangulasi waktu adalah untuk melihat konsistensi dan kestabilan informasi yang diberikan oleh informan atau yang ditemukan di lapangan dari waktu ke waktu. Dengan teknik ini, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh tidak bersifat sementara, situasional, atau dipengaruhi oleh kondisi tertentu saja.

Peneliti menerapkan pendekatan triangulasi untuk memperoleh data yang lebih akurat dan komprehensif, dengan melibatkan berbagai sumber informasi, teknik pengumpulan data, dan informan yang beragam. Data dikumpulkan dari beberapa pihak, seperti kepala tata usaha, staf administrasi akademik dan kepala sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar.

Melalui berbagai sumber ini, data dapat dideskripsikan dan dikategorikan berdasarkan kesamaan maupun perbedaan pandangan, sehingga analisis data dapat menghasilkan kesimpulan yang valid. Selain itu, peneliti memanfaatkan berbagai metode pengumpulan data, seperti observasi dan wawancara, guna mendalami informasi terkait peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMAN 2 Tambang Kabupaten Kampar.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran Tenaga Kependidikan dalam Mendukung Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor pendukung layanan akademik di SMAN 2 Tambang bersumber dari sinergi antara kepemimpinan yang suportif, kebijakan manajerial yang jelas, serta kolaborasi interpersonal yang solid. Dukungan dari Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha, seperti pemberian izin pelatihan, pelaksanaan evaluasi berkala, dan penyediaan ruang pengembangan diri, menjadi faktor kunci dalam menjamin kualitas layanan administrasi yang optimal.
2. Ditemukan faktor penghambat signifikan yang bersifat teknis dan manajerial dalam layanan akademik di SMAN 2 Tambang meliputi ketidakstabilan jaringan internet, kerusakan sarana komputer, serta beban kerja yang tinggi yang memicu tumpang tindih tugas administrasi. Selain itu, dinamika perubahan kebijakan pendidikan yang cepat serta kurangnya koordinasi intensif antarunit kerja sering kali menghambat sinkronisasi data akademik siswa, khususnya pada penginputan Dapodik dan rapor digital.
3. Upaya peningkatan peran dan kompetensi tenaga kependidikan dilakukan melalui pendekatan manajerial terstruktur, seperti fasilitasi pelatihan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

formal (Bimtek/Workshop) dan pendampingan langsung (*on-the-job training*). Strategi ini juga mencakup rotasi tugas untuk menjaga keberlangsungan layanan serta percepatan digitalisasi kearsipan berbasis *cloud*. Di sisi lain, tenaga kependidikan menunjukkan profesionalisme tinggi dengan melakukan pengembangan diri secara mandiri melalui literasi digital serta penguatan komunikasi proaktif dengan wali kelas dan guru. Transformasi ini menjadikan tenaga kependidikan sebagai mitra strategis sekolah yang mampu memberikan layanan akademik yang lebih cepat, akurat, dan inovatif.

**B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Peran Tenaga Kependidikan dalam Mendukung Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar*, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Bagi pihak sekolah (Kepala Sekolah dan Manajemen Sekolah) diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kebijakan serta arahan yang jelas terkait penyelenggaraan layanan akademik. Selain itu, sekolah perlu melakukan perencanaan yang lebih matang dalam pemenuhan sarana dan prasarana administrasi, khususnya peremajaan perangkat komputer dan peningkatan kualitas jaringan internet, agar pelayanan akademik dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Tenaga kependidikan diharapkan dapat terus meningkatkan profesionalisme, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas layanan akademik. Peningkatan kompetensi, terutama dalam penguasaan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

teknologi informasi dan aplikasi administrasi akademik, perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan sistem dan kebijakan pendidikan yang dinamis.

Bagi guru dan seluruh warga sekolah diharapkan dapat terus menjaga kerja sama dan koordinasi yang harmonis dengan tenaga kependidikan. Komunikasi yang jelas dan tepat waktu terkait kebutuhan administrasi akademik akan membantu menciptakan layanan akademik yang lebih efektif, efisien, dan minim kesalahan.

Dengan penerapan saran-saran di atas, diharapkan peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar dapat semakin optimal, profesional, dan mampu meningkatkan kualitas layanan akademik secara efektif, efisien, serta akuntabel.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ansatul Umniyya et al., "Strategi Pengembangan Akademik Dan Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa," *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan* 3, no. 9 (2023): 837–51.
- Asti Putri Kartiwi and Udin Syaefudin Sa'ud, "Kualitas Layanan Akademik Sekolah," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 12, no. 2 (2017): 39–57.
- Free Press, 1990), hlm. 36.
- Damas Aryo Anggoro and Dimas Aryo Baskoro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Global Research on Tourism Development and Advancement* 4, no. 1 (2022): 25–53.
- Elisabeth Simangunsong et al., Pengaruh Motivasi Pengalaman Kerja dan Pengawasan Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Universitas Katolik Santo Thomas, *Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*, Vol 3 No. 2 Oktober 2024 h.-298-299.
- Fatima Azzahra, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Sekolah", *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*" Vol. 02 No. 01, 2025, h.- 357–358.
- George Terry, *Principles of Management*, (Illinois: R.D. Irwin, 1972), hlm. 75.
- Harapan Tua et al., "Efektivitas Evaluasi Kerja Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi", *Communnity Development Journal.*, Vol. 06, No.05, 2025, h. 04–05.
- Helen Sabera Adib. *Metodologi Penelitian*, (Palembang: Noerfikri, 2016), h. 08.
- Henri Fayol, *General and Industrial Management*, (London: Pitman, 1949), hlm. 102.
- Kacung Wahyudi, "PROBLEMATIKA PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI PERGURUAN TINGGI ISLAM Kacung," *Pendidikan, Manajemen Pemasaran* 04, no. 01 (2016): 66.
- Leonard Nadler, *Developing Human Resources*, (San Francisco: Jossey-Bass, 1984), hlm. 31.
- Michael Armstrong, *A Handbook of Human Resource Management*, (London: Kogan Page, 2014), hlm. 122.
- Mulyasa, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2020), hlm. 102.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

- Mastari, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 72.
- Neri Wijayanti et al., “Implementasi Fungsi Manajemen Gerge R Terry dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan”, *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran* Vol. 03, No. 01 2023, h. 30–43.
- Nurfiika Dwidianti, et al., “Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan pada Bidang Administrasi Kesiswaan di SMA Negeri 9 Makassar,” *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran*, vol. 02, no. 01 2021, h. 07-08.
- Parasuraman, *Delivering Quality Service*, (New York: Free Press, 1988), hlm. 45.
- Risma and Erdiyanti, “Peran Tenaga Administrasi Dalam Mendukung Layanan Akademik: Studi Di SMKN 1 Molawe, Konawe Utara,” *Shautut Tarbiyah* 29, no. 2 (2023): 190–99.
- Siti Nurul Istiqomah, “Evaluasi Kinerja Tenaga Pendidik Dan Kependidikan Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAN 1 Ponorogo” 6, no. 1 (2025): 37–52.
- Spencer & Spencer, *Competence at Work*, (New York: Wiley, 1993), hlm. 9.
- Sri Rahmi, “Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Etos Kerja Tenaga Kependidikan Di SMAN 2 Lhoknga Aceh Besar” 4, no. November (2019): 189–190.
- Tardo, “Upaya Meningkatkan Kompetensi Guru Dalam Menyusun RPP Melalui Supervisi Akademik Di SD Negeri Panulisan 01 Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap,” *Jurnal Insan Cendikia* Vol. 01, No 02, (2020) h. 16–30.

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.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### PEDOMAN OBSERVASI

1. Melakukan observasi langsung terhadap lokasi penelitian serta mengamati kondisi lingkungan sekolah dan sekitarnya di SMA Negeri 2 Tambang.
2. Mengamati setiap situasi dan kondisi yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan akademik seperti sarana dan prasarana teknologi ketersediaan perangkat komputer/laptop di ruang administrasi, Stabilitas koneksi internet selama jam kerja berlangsung dan perangkat keras (layak/rusak).
3. Mengamati kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan, termasuk ketepatan, kerapian, dan keakuratan administrasi akademik.
4. Mengamati proses dan mekanisme layanan akademik yang berlangsung, seperti pengelolaan administrasi siswa, pengolahan data akademik, serta pelayanan kepada guru dan peserta didik di SMA Negeri 2 Tambang.
5. Mengamati proses koordinasi dan kerja sama, komunikasi antara staf TU dengan guru/wali kelas, arahan atau pendampingan dari kepala TU kepada staf serta diskusi antar staf saat menghadapi kendala sistem.

UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 2

### CATATAN LAPANGAN

Pada Hari Senin 24 Februari 2025 pukul 10.00 pagi peneliti melakukan observasi ke SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar, tujuan peneliti ke sekolah ini untuk mengamati Peran Tenaga Kependidikan dalam Mendukung Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut dan melengkapi administrasi perizinan melalui surat riset melalui Tenaga Administrasi Sekolah agar dapat diberikan izin oleh Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar.

Selanjutnya Peneliti mendatangi Kepala TU, yaitu Pak endriko, untuk izin dan bersedia memberikan data dan informasi yang peneliti butuhkan sesuai dengan judul penelitian yaitu Peran Tenaga Kependidikan dalam Mendukung Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar. Peneliti mengamati peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar, mulai dari pelaksanaan tugas administrasi akademik, faktor-faktor yang memengaruhi pengelolaan arsip akademik hingga upaya peningkatan peran dan kompetensi tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik.

Penelitian ini dilaksanakan dengan Standar Operasional Prosedur UIN Suska Riau dan perizinan yang telah ditetapkan oleh SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar. Setelah berlangsungnya observasi ini peneliti melanjutkan penelitian sesuai dengan judul penelitian yang diteliti.





### Lampiran 3

#### CATATAN WAWANCARA

Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, disusun beberapa pertanyaan agar dapat dijawab secara menyeluruh dan detail. Pertanyaannya adalah sebagai berikut:

1. Apa faktor pendukung bagi tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang?
2. Sejauh mana peran dan kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh pada kelancaran layanan akademik?
3. Upaya apa yang dilakukan sekolah untuk meningkatkan peran dan kompetensi tenaga kependidikan?
4. Apa saja faktor yang menghambat tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

UIN SUSKA RIAU



## Lampiran 4

### TRANSKIP WAWANCARA

#### Identitas Informan

Nama Informan : Drs. Syukur  
 Jabatan : Kepala Sekolah  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Tempat Wawancara : Ruang Kepsek  
 Hari/Tanggal : Selasa, 07 Oktober 2025

1. Apa faktor pendukung bagi tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Menurut saya, faktor pendukung utama yang kami miliki dalam menjalankan layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang adalah adanya sinergi dan kebijakan manajerial yang bersifat suportif. Saya selalu berupaya membangun budaya kerja yang mengutamakan komunikasi terbuka dan koordinasi rutin, sehingga setiap hambatan teknis yang muncul di lapangan dapat kami cari solusinya bersama-sama. Selain itu, pihak sekolah memberikan dukungan penuh dalam memfasilitasi staf untuk berkembang, baik melalui pemberian izin maupun pembiayaan untuk mengikuti kegiatan pelatihan seperti Bimtek Dapodik atau workshop administrasi digital. Kami juga memberikan ruang bagi tenaga kependidikan untuk berinovasi, seperti mulai menerapkan sistem kearsipan berbasis digital. Bagi saya, motivasi dan rasa memiliki yang tinggi dari para staf adalah modal utama agar layanan tetap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

berjalan profesional, meskipun saat ini sarana prasarana fisik kami masih memiliki beberapa keterbatasan.

2. Sejauh mana peran dan kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh pada kelancaran layanan akademik?

**Jawab:** Menurut saya, peran dan kompetensi tenaga kependidikan itu sangat krusial, bahkan bisa dikatakan sebagai jantung dari kelancaran layanan akademik di sekolah ini. Kompetensi mereka bukan hanya sekadar pendukung, tetapi penentu kualitas data kita. Misalnya, dalam pengelolaan Dapodik atau e-Rapor, jika staf kami tidak memiliki kompetensi teknologi yang mumpuni, maka sinkronisasi data akan terhambat, dan itu berdampak langsung pada nasib siswa, seperti bantuan pendidikan atau pendaftaran kuliah mereka.

Selain itu, tenaga kependidikan yang kompeten membantu guru untuk tetap fokus pada tugas utamanya mengajar. Ketika administrasi kurikulum, jadwal, dan nilai dikelola secara profesional dan akurat oleh staf TU, maka ekosistem pembelajaran di SMAN 2 Tambang menjadi jauh lebih tertib. Jadi, pengaruhnya sangat besar; semakin tinggi kompetensi yang mereka miliki, semakin cepat dan inovatif layanan akademik yang bisa kita berikan kepada warga sekolah.

3. Upaya apa yang dilakukan sekolah untuk meningkatkan peran dan kompetensi tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Selaku pimpinan di SMA Negeri 2 Tambang, upaya peningkatan peran dan kompetensi tenaga kependidikan di sekolah ini merupakan prioritas

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

kami untuk menjamin kualitas layanan akademik. Sebagai pimpinan, saya berupaya memberikan dukungan penuh melalui kebijakan yang memberikan ruang bagi staf untuk berkembang, salah satunya dengan memberikan izin serta fasilitas bagi tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan, bintek, atau workshop yang relevan dengan bidang tugasnya, seperti pengelolaan Dapodik dan administrasi digital. Selain itu, kami rutin melakukan evaluasi kinerja berkala untuk mengidentifikasi kebutuhan kompetensi staf. Kami juga mendorong terciptanya budaya kerja kolaboratif melalui rapat koordinasi rutin agar setiap hambatan teknis di lapangan dapat dicarikan solusinya secara bersama-sama. Dengan peningkatan kompetensi dan koordinasi yang baik, diharapkan tenaga kependidikan mampu bekerja secara lebih profesional dan inovatif dalam mendukung keberhasilan program pendidikan di sekolah.

4. Apa saja faktor yang menghambat tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Ada beberapa poin krusial yang masih menjadi 'pekerjaan rumah' bagi kami di SMAN 2 Tambang. Pertama dan yang paling terasa adalah keterbatasan sarana prasarana teknis. Saat ini, jumlah perangkat komputer kami masih terbatas dan beberapa di antaranya sudah mulai sering mengalami kerusakan atau performanya menurun. Ini tentu menghambat kecepatan staf dalam memproses data akademik.

Kedua, masalah koneksi internet. Di wilayah kita, jaringan internet terkadang tidak stabil, apalagi kalau cuaca buruk. Padahal, hampir seluruh sistem administrasi sekarang, mulai dari Dapodik sampai e-Rapor, itu basisnya

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

online dan butuh sinkronisasi cepat. Hambatan ketiga adalah dinamika perubahan kebijakan yang sangat cepat dari pusat. Terkadang aplikasi sistem berganti versi atau ada aturan baru yang menuntut staf kami untuk beradaptasi secara mendadak dalam waktu singkat.

Selain itu, tantangan lainnya adalah beban kerja yang tinggi. Mengingat jumlah tenaga kependidikan kita yang terbatas, sering kali terjadi tumpang tindih tugas antara administrasi umum dan kesiswaan. Hal ini kadang memicu kendala koordinasi, misalnya data dari wali kelas yang terlambat masuk sehingga staf TU harus bekerja ekstra keras mengejar waktu laporan. Namun, meskipun hambatan-hambatan ini nyata, kami tetap berupaya mencari jalan keluar agar layanan kepada siswa dan guru jangan sampai terhenti.

Nama Informan : Khoirudin, S.Ag  
 Jabatan : Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Tempat Wawancara : Ruang Kepsek  
 Hari/Tanggal : Kamis, 27 November 2025

1. Apa faktor pendukung bagi tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Kalau menurut saya dari kacamata kurikulum, faktor pendukung utama bagi teman-teman tenaga kependidikan di SMAN 2 Tambang ini adalah budaya koordinasi yang sangat terbuka. Kami di bidang kurikulum selalu memposisikan mereka sebagai mitra kerja, bukan sekadar pembantu

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

administrasi. Setiap penyusunan jadwal pelajaran atau persiapan e-Rapor, kami pasti duduk bersama untuk sinkronisasi data.

Selain itu, dukungan dari Kepala Sekolah dalam hal kebijakan digitalisasi sangat membantu. Adanya arahan untuk mulai beralih ke pengarsipan digital membuat kerja sama antara guru dan TU jadi lebih cepat; guru tinggal kirim data secara daring, dan staf TU langsung memprosesnya. Komunikasi kami juga sangat cair, baik melalui rapat formal maupun grup koordinasi di WhatsApp, sehingga jika ada data siswa yang berubah atau nilai yang perlu diperbaiki, informasinya sampai ke mereka secara *real-time*. Solidnya hubungan kerja secara kekeluargaan inilah yang menurut saya menjadi penyokong utama mereka dalam memberikan layanan akademik yang maksimal.

2. Sejauh mana peran dan kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh pada kelancaran layanan akademik?

**Jawab:** Bisa saya katakan bahwa peran dan kompetensi tenaga kependidikan sangat fatal dan fundamental bagi kami di bagian Kurikulum. Kompetensi mereka bukan hanya soal administrasi di atas kertas, tapi penentu kelancaran seluruh proses akademik.

Sebagai contoh, dalam penginputan nilai ke e-Rapor atau pengelolaan data Dapodik, jika tenaga kependidikan kita tidak memiliki kompetensi teknologi informasi (TI) yang memadai atau kurang teliti, dampaknya sangat luas. Data bisa tidak sinkron, dan itu menghambat proses pelaporan hasil belajar siswa ke Dinas Pendidikan atau pendaftaran masuk perguruan tinggi bagi alumni kita.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

Selain itu, ketika mereka kompeten dalam mengelola jadwal dan administrasi ujian, kami para guru dan tim kurikulum merasa sangat terbantu karena ekosistem kerja menjadi lebih tertib. Jadi, kompetensi mereka adalah 'kunci' semakin profesional dan mahir mereka dalam menguasai sistem informasi sekolah, maka layanan akademik di SMAN 2 Tambang akan semakin cepat, akurat, dan minim kesalahan.

3. Upaya apa yang dilakukan sekolah untuk meningkatkan peran dan kompetensi tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Dari kacamata kurikulum, tenaga kependidikan adalah mitra strategis.

Tanpa data yang akurat dari mereka, program akademik sekolah tidak akan jalan. Upaya yang kami lakukan untuk meningkatkan peran mereka adalah dengan membangun sistem integrasi data. Saya secara intens berkoordinasi dengan bagian Tata Usaha, terutama operator, untuk memastikan bahwa data akademik seperti nilai siswa, raport (e-Rapor), hingga jadwal ujian sudah sinkron dengan standar kurikulum nasional. Kami juga sering mengadakan rapat koordinasi terbatas antara tim kurikulum dan staf TU. Di sini, kami melakukan 'transfer kebutuhan'. Artinya, kami menjelaskan standar data yang dibutuhkan kurikulum, dan staf TU memberikan masukan teknis mengenai cara mencapainya. Ini adalah bentuk peningkatan peran di mana staf TU tidak lagi hanya sekadar penginput data, tetapi juga menjadi analis administrasi yang membantu kami memetakan kendala akademik siswa. Selain itu, kami mendukung peningkatan kompetensi mereka dengan cara melibatkan staf TU dalam penyusunan kalender akademik. Tujuannya agar mereka memiliki sense

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

of belonging (rasa memiliki) terhadap program sekolah, sehingga mereka lebih sigap dalam melayani administrasi akademik guru dan siswa. Kami melihat sekarang staf TU sudah jauh lebih proaktif, terutama dalam penggunaan aplikasi-aplikasi pendidikan terbaru.

4. Apa saja faktor yang menghambat tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Kalau dari sisi kurikulum, hambatan yang paling sering kami rasakan adalah masalah sinkronisasi data yang tidak tepat waktu. Terkadang, kami dari pihak guru atau wali kelas terlambat menyerahkan data nilai atau berkas siswa kepada staf Tata Usaha. Akibatnya, beban kerja mereka menjadi menumpuk di akhir waktu (*deadline*) sistem, seperti saat penginputan e-Rapor atau Dapodik. Hal ini sering memicu stres kerja dan potensi kesalahan input data karena mereka dipaksa bekerja terburu-buru.

Selain itu, hambatan lainnya adalah kendala infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya stabil. Seringkali staf kami mengeluh komputernya lambat saat membuka aplikasi berat atau jaringan internet yang terputus saat cuaca buruk di daerah Tambang ini. Hambatan terakhir adalah cepatnya perubahan regulasi dari pusat. Setiap tahun sistem aplikasi selalu ada versi baru atau aturan baru yang berubah-ubah. Tanpa adanya sosialisasi atau pelatihan yang cepat, hal ini membuat tenaga kependidikan kita butuh waktu lebih untuk belajar sendiri lagi (*trial and error*), yang mana itu cukup memakan waktu dalam pelayanan akademik.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama Informan : Endriko Putra, S.Kom  
 Jabatan : Kepala Tata Usaha  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Tempat Wawancara : Ruang TU  
 Hari/Tanggal : Kamis, 9 Oktober 2025

1. Apa saja faktor pendukung utama bagi tenaga kependidikan di SMAN 2 Tambang dalam menjalankan layanan akademik, khususnya ditinjau dari aspek koordinasi dan kebijakan pimpinan?

**Jawab:** Dukungan yang paling berpengaruh bagi kami adalah kebijakan dan arahan dari kepala sekolah yang jelas serta memberikan ruang bagi staf untuk bekerja optimal. Fasilitas kerja yang tersedia juga cukup mendukung, seperti komputer, printer, dan sistem informasi sekolah yang memudahkan pengolahan data akademik. Terkait hubungan kerja, staf TU dan guru memiliki kerjasama yang baik, di mana guru menyampaikan kebutuhan administrasinya dengan jelas, dan kami berupaya memberikan layanan secepat mungkin. Adanya koordinasi yang baik ini membuat tugas kami lebih mudah dan layanan akademik berjalan lancar.

2. Sejauh mana peran dan kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh pada kelancaran layanan akademik?

**Jawab:** Peran dan kompetensi staf itu adalah penentu utama sukses tidaknya layanan akademik di sekolah ini. Pengaruhnya sangat luar biasa besar; bisa dikatakan mereka adalah garda terdepan dalam pengelolaan data. Kompetensi

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



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

mereka bukan hanya soal bisa mengetik, tapi soal pemahaman teknis terhadap sistem informasi pendidikan yang terus berubah.

Sebagai contoh, jika staf kami memiliki kompetensi TI yang tinggi, proses sinkronisasi data siswa atau pengolahan nilai di e-Rapor bisa selesai lebih cepat dari target. Sebaliknya, kalau kompetensinya kurang, risiko kesalahan input data itu sangat tinggi, dan itu fatal karena menyangkut data riwayat pendidikan siswa. Selain itu, kompetensi dalam manajemen waktu dan pelayanan juga sangat berpengaruh; staf yang kompeten tahu bagaimana memprioritaskan tugas saat beban kerja sedang menumpuk, sehingga guru dan siswa tetap terlayani dengan baik tanpa harus menunggu lama. Jadi, profesionalisme dan keahlian mereka dalam menguasai aplikasi-aplikasi sekolah itulah yang menjamin layanan akademik di SMAN 2 Tambang tetap berjalan lancar dan akurat.

3. Upaya apa yang dilakukan sekolah untuk meningkatkan peran dan kompetensi tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Sebagai penanggung jawab administrasi di sekolah, fokus utama saya adalah memastikan bahwa setiap staf memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Terkait peningkatan kompetensi, saya menerapkan sistem pendampingan langsung di ruang kerja. Jadi, jika ada aplikasi baru dari pusat atau perubahan format pelaporan akademik, kami tidak hanya menunggu pelatihan dari dinas, tapi kami pelajari bersama secara internal. Kami juga melakukan rotasi tugas secara berkala dalam skala kecil. Tujuannya agar staf tidak hanya mahir di satu bidang saja, misalnya administrasi kesiswaan, tapi

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Juga paham dasar-dasar urusan kurikulum atau persuratan. Ini penting agar saat salah satu staf berhalangan hadir, layanan akademik tetap berjalan lancar dan tidak vakum.

Saya sangat menekankan pada disiplin pelayanan dan kerapian administrasi.

Saya selalu mengingatkan rekan-rekan bahwa tugas kita adalah mempermudah urusan guru dan siswa. Upaya peningkatan peran ini juga didukung dengan pengarsipan digital, di mana saya mendorong semua staf untuk mulai meninggalkan pola manual dan beralih ke pengelolaan data berbasis cloud atau dokumen digital, sehingga pencarian data akademik jika sewaktu-waktu dibutuhkan bisa dilakukan dengan cepat.

4. Apa saja faktor yang menghambat tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Kendala yang kami hadapi dalam melaksanakan layanan akademik antara lain masih adanya sarana dan prasarana administrasi yang belum sepenuhnya memadai, seperti beberapa perangkat komputer yang mengalami kerusakan dan jaringan internet yang kurang stabil. Selain itu, kompetensi SDM juga belum merata, terutama dalam penggunaan aplikasi administrasi akademik. Beban kerja yang cukup banyak terkadang menyebabkan tugas administrasi umum dan administrasi akademik saling tumpang tindih. Perubahan kebijakan dari sekolah maupun dinas pendidikan yang cukup cepat juga menuntut penyesuaian administrasi dalam waktu singkat. Untuk mengatasi kendala tersebut, kami biasanya memulai dengan memperbaiki koordinasi, misalnya dengan mengatur ulang pembagian tugas ketika

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

pekerjaan menumpuk atau sarana kurang mendukung, menyampaikan kendala fasilitas kepada pihak sekolah untuk perbaikan atau pengadaan, serta berdiskusi dengan guru dan staf lainnya agar alur administrasi tidak terhambat. Dengan cara ini, setiap permasalahan diupayakan dapat diselesaikan bersama agar layanan akademik tetap berjalan dengan baik.

Nama Informan : Inra Dewi, S.E

Jabatan : Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat Wawancara : Ruang TU

Hari/Tanggal : Jum'at, 10 Oktober 2025

1. Apa saja faktor pendukung utama bagi tenaga kependidikan di SMAN 2 Tambang dalam menjalankan layanan akademik, khususnya ditinjau dari aspek koordinasi dan kebijakan pimpinan?

**Jawab:** Faktor yang sangat membantu kami dalam menjalankan tugas adalah ketersediaan fasilitas yang cukup, misalnya komputer dan akses internet yang stabil. Selain itu, kepala sekolah dan kepala TU selalu memberikan dukungan dan arahan sehingga kami tahu apa yang harus dikerjakan terlebih dahulu. Pelatihan administrasi yang pernah diberikan juga cukup meningkatkan kemampuan kami. Dari sisi hubungan kerja, guru-guru biasanya memberikan berkas atau permintaan dengan jelas, sehingga koordinasi antara kami dan guru berjalan baik dan mendukung kelancaran layanan akademik.

2. Sejauh mana peran dan kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh pada kelancaran layanan akademik?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Jawab:** Peran dan kompetensi kami itu sangat berpengaruh pada kecepatan pelayanan akademik, terutama soal legalitas. Kompetensi dalam pengarsipan sangat penting; jika kami tidak kompeten mengelola arsip, saat ada alumni atau siswa yang butuh surat keterangan cepat, legalisir ijazah, atau mutasi, kami akan kesulitan mencari datanya dan itu pasti menghambat urusan mereka.

Selain itu, peran kami sangat fatal dalam menjaga validitas nomor surat dan arsip akademik. Jika kami tidak teliti atau tidak paham aturan persuratan terbaru, bisa terjadi kesalahan pada dokumen-dokumen penting sekolah. Jadi, kalau kami punya kompetensi yang baik dalam hal ketelitian dan teknologi pengarsipan digital, layanan akademik jadi jauh lebih lancar. Guru-guru juga tidak perlu menunggu lama jika butuh dokumen pendukung untuk kenaikan pangkat atau sertifikasi mereka. Intinya, kompetensi kami membantu memastikan semua dokumen akademik sekolah tertata rapi, mudah dicari, dan sah secara administrasi.

3. Upaya apa yang dilakukan sekolah untuk meningkatkan peran dan kompetensi tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Sebagai staf, saya merasa upaya peningkatan kompetensi di sekolah ini dilakukan secara berkesinambungan. Selain mendapatkan izin dan dukungan dari Kepala Sekolah untuk mengikuti pelatihan di luar, seperti Bimtek Dapodik atau pelatihan administrasi perkantoran, kami juga belajar banyak dari diskusi antar sesama rekan sejawat. Kami sering melakukan sharing session jika ada kendala dalam sistem informasi akademik yang baru.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Secara pribadi, saya juga berupaya meningkatkan peran saya dengan mempelajari tutorial secara mandiri melalui internet atau YouTube jika ada fitur aplikasi pendidikan yang belum saya kuasai. Kami menyadari bahwa tuntutan pekerjaan sekarang serba digital, jadi kami dituntut untuk lebih adaptif terhadap teknologi. Pimpinan (Kepala TU) juga sangat mendukung dengan memberikan arahan yang jelas mengenai target kerja. Kami merasa lebih terbantu dengan adanya pembagian tugas yang meskipun terkadang padat, tetap dikoordinasikan dengan baik. Kami juga selalu diingatkan bahwa kecepatan kami mengolah data nilai atau absensi siswa sangat berdampak pada kelancaran raportan dan administrasi guru, sehingga kami berusaha menjaga ketelitian dan kecepatan dalam bekerja.

4. Apa saja faktor yang menghambat tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Kendala yang kami hadapi dalam melaksanakan layanan akademik

antara lain masih adanya sarana dan prasarana administrasi yang belum sepenuhnya memadai, seperti beberapa perangkat komputer yang mengalami kerusakan dan jaringan internet yang kurang stabil. Selain itu, kompetensi SDM juga belum merata, terutama dalam penggunaan aplikasi administrasi akademik. Beban kerja yang cukup banyak terkadang menyebabkan tugas administrasi umum dan administrasi akademik saling tumpang tindih.

Perubahan kebijakan dari sekolah maupun dinas pendidikan yang cukup cepat juga menuntut penyesuaian administrasi dalam waktu singkat. Untuk mengatasi kendala tersebut, kami biasanya memulai dengan memperbaiki

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

koordinasi, misalnya dengan mengatur ulang pembagian tugas ketika pekerjaan menumpuk atau sarana kurang mendukung, menyampaikan kendala fasilitas kepada pihak sekolah untuk perbaikan atau pengadaan, serta berdiskusi dengan guru dan staf lainnya agar alur administrasi tidak terhambat. Dengan cara ini, setiap permasalahan diupayakan dapat diselesaikan bersama agar layanan akademik tetap berjalan dengan baik.

Nama Informan : Adi Muhammad, S.Kom  
Jabatan : Staf Administrasi Kesiswaan  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat Wawancara : Ruang TU  
Hari/Tanggal : Kamis, 23 Oktober 2025

1. Apa saja faktor pendukung utama bagi tenaga kependidikan di SMAN 2 Tambang dalam menjalankan layanan akademik, khususnya ditinjau dari aspek koordinasi dan kebijakan pimpinan?

**Jawab:** Faktor pendukung utama bagi saya di bagian kesiswaan adalah kerjasama yang solid dengan para Wali Kelas. Dalam mengelola buku induk atau data mutasi siswa, saya sangat terbantu karena wali kelas proaktif dalam memberikan data terbaru siswa mereka. Selain itu, adanya sistem pengarsipan yang mulai tertata memudahkan saya ketika ada siswa atau alumni yang memerlukan surat keterangan secara mendesak. Komunikasi yang terbuka dengan Kepala TU juga memudahkan saya jika membutuhkan koordinasi cepat terkait kendala data siswa yang tidak sinkron, sehingga layanan kepada siswa tidak terhambat.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

2. Sejauh mana peran dan kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh pada kelancaran layanan akademik?

**Jawab:** Peran dan kompetensi tenaga kependidikan sangat berpengaruh terhadap kelancaran layanan akademik karena banyak proses akademik bergantung pada data kesiswaan. Jika tenaga kependidikan kompeten, maka layanan seperti PPDB, mutasi, dan pengelolaan data berjalan tertib dan cepat. Sebaliknya, jika kompetensinya kurang, maka administrasi menjadi lambat dan dapat menghambat proses akademik lainnya.

3. Upaya apa yang dilakukan sekolah untuk meningkatkan peran dan kompetensi tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Upaya peningkatan peran yang saya lakukan di bagian kesiswaan berfokus pada digitalisasi data siswa dan penguatan komunikasi dengan wali kelas. Untuk meningkatkan kompetensi, saya secara mandiri belajar mengoperasikan aplikasi pengolah data yang lebih efisien agar buku induk dan data mutasi siswa dapat diperbarui secara real-time. Selain itu, saya berupaya membangun koordinasi yang lebih intensif dengan para wali kelas melalui grup komunikasi khusus untuk memastikan data siswa selalu sinkron. Dengan data yang tertata lebih rapi dan digital, peran saya dalam memberikan layanan surat keterangan bagi siswa maupun alumni menjadi lebih cepat dan akurat.

4. Apa saja faktor yang menghambat tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Faktor penghambat utama di bagian kesiswaan adalah kurang proaktifnya sebagian Wali Kelas dalam memperbarui data mutasi atau buku

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Nama Informan : Apriansah, A.Md  
Jabatan : Administrasi Kurikulum  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat Wawancara : Ruang TU  
Hari/Tanggal : Senin, 15 Desember 2025

1. Apa saja faktor pendukung utama bagi tenaga kependidikan di SMAN 2 Tambang dalam menjalankan layanan akademik, khususnya ditinjau dari aspek koordinasi dan kebijakan pimpinan?

**Jawab:** Bagi saya di bagian kurikulum, faktor pendukung yang paling dirasakan adalah dukungan teknologi dan aplikasi. Penggunaan aplikasi e-Rapor dan ketersediaan perangkat komputer yang memadai di ruang TU sangat mempercepat proses pengolahan nilai hasil belajar. Selain itu, koordinasi yang intens dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum menjadi kunci; arahan yang jelas mengenai jadwal pelajaran dan kalender akademik membuat saya bisa menyiapkan administrasi guru lebih awal. Faktor pendukung lainnya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

adalah adanya forum atau grup koordinasi antar tenaga kependidikan, sehingga jika ada perubahan kebijakan kurikulum dari pusat, kami bisa segera menyesuaikan secara bersama-sama.

2. Sejauh mana peran dan kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh pada kelancaran layanan akademik?

**Jawab:** Peran dan kompetensi tenaga kependidikan sangat berpengaruh terhadap kelancaran layanan akademik, karena banyak kegiatan akademik seperti penyusunan jadwal, pengolahan nilai, dan pembuatan rapor bergantung pada ketelitian dan kemampuan administrasi. Jika kompetensinya baik, layanan berjalan cepat dan tepat. Jika kurang, maka proses akademik menjadi terlambat dan dapat mengganggu kegiatan pembelajaran.

3. Upaya apa yang dilakukan sekolah untuk meningkatkan peran dan kompetensi tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Dalam mendukung layanan kurikulum, upaya peningkatan kompetensi saya difokuskan pada penguasaan aplikasi e-Rapor dan manajemen kalender akademik. Saya secara aktif mengikuti perkembangan regulasi kurikulum melalui forum-forum diskusi antarstaf kurikulum agar tidak tertinggal informasi. Selain itu, saya meningkatkan peran dalam mendukung tugas guru dengan cara menyiapkan format-format administrasi yang lebih sederhana dan mudah diisi, sehingga guru dapat lebih fokus pada proses belajar mengajar. Saya juga berupaya menjalin koordinasi yang lebih terjadwal dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum agar setiap perubahan jadwal pelajaran



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dapat segera diinformasikan kepada seluruh guru tanpa menimbulkan kekacauan administrasi.

4. Apa saja faktor yang menghambat tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Hambatan terbesar adalah koordinasi yang kurang intens terkait perubahan jadwal pelajaran atau kalender akademik yang mendadak seringkali membuat administrasi guru menjadi berantakan. Selain itu, minimnya forum koordinasi antar staf membuat informasi mengenai perubahan kebijakan kurikulum dari pusat sering terlambat kami terima. Dalam menghadapi hal ini, saya berusaha menjalin komunikasi informal yang lebih intens dengan guru dan staf lainnya untuk saling berbagi informasi terkini, serta menyiapkan draf administrasi yang fleksibel agar mudah disesuaikan jika terjadi perubahan mendadak.

Nama Informan : Endriko Putra, S.Kom  
 Jabatan : Staf Operator Sekolah  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Tempat Wawancara : Ruang TU  
 Hari/Tanggal : Kamis, 18 Desember 2025

1. Apa saja faktor pendukung utama bagi tenaga kependidikan di SMAN 2 Tambang dalam menjalankan layanan akademik, khususnya ditinjau dari aspek koordinasi dan kebijakan pimpinan?

**Jawab:** Sebagai operator, dukungan terbesar berasal dari fasilitas teknologi, terutama komputer dan jaringan internet yang memungkinkan saya mengelola

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

aplikasi seperti dapodik dan rapor digital dengan baik. Kepala sekolah juga memberikan dukungan berupa izin mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan pengelolaan data, sehingga kemampuan saya selalu diperbarui. Hubungan kerja dengan guru dan staf lain juga sangat baik; misalnya guru memberikan data peserta didik tepat waktu sehingga proses input data akademik berjalan lancar. Koordinasi yang baik ini membuat layanan akademik lebih efektif dan minim kesalahan.

2. Sejauh mana peran dan kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh pada kelancaran layanan akademik?

**Jawab:** Peran dan kompetensi tenaga kependidikan, terutama dalam pengelolaan data, sangat berpengaruh terhadap kelancaran layanan akademik. Banyak pelaporan dan proses administrasi sekolah yang bergantung pada data yang kami input, seperti data siswa, nilai, rombel, dan pelaporan ke dinas. Jika kompetensinya baik dan datanya lengkap, maka layanan berjalan lancar. Kalau tidak, proses akademik bisa terhambat karena sistem membutuhkan data yang valid.

3. Upaya apa yang dilakukan sekolah untuk meningkatkan peran dan kompetensi tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Sebagai operator, dukungan terbesar berasal dari fasilitas teknologi, terutama komputer dan jaringan internet yang memungkinkan saya mengelola aplikasi seperti dapodik dan rapor digital dengan baik. Kepala sekolah juga memberikan dukungan berupa izin mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan pengelolaan data, sehingga kemampuan saya selalu diperbarui. Hubungan

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kerja dengan guru dan staf lain juga sangat baik; misalnya guru memberikan data peserta didik tepat waktu sehingga proses input data akademik berjalan lancar. Koordinasi yang baik ini membuat layanan akademik lebih efektif dan minim kesalahan.

4. Apa saja faktor yang menghambat tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik?

**Jawab:** Sebagai operator tantangan terbesar adalah gangguan jaringan internet yang sering memutus koneksi saat penginputan Dapodik atau rapor digital. Selain itu keterlambatan guru dalam menyetor data peserta didik yang menyebabkan proses input data menjadi menumpuk di akhir tenggat waktu (deadline). Solusi yang saya jalankan adalah dengan mencari waktu kerja di luar jam sibuk, seperti malam hari atau dini hari, untuk mendapatkan koneksi internet yang lebih stabil. Saya juga secara rutin memberikan pengingat kepada para guru jauh sebelum batas waktu agar data yang dikumpulkan tidak menumpuk.

UIN SUSKA RIAU





**Lampiran 5**

**PEDOMAN HASIL OBSERVASI**

**Lokasi : SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar**

**Tujuan : Mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan peran tenaga kependidikan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar.**

Aspek Yang Perlu Diamati	Hasil		Keterangan
	Baik	Perlu Diperbaiki	
1. Pelaksanaan administrasi akademik oleh tenaga kependidikan (pengelolaan data siswa, surat-menyurat, dan dokumen akademik)	✓		Pelaksanaan administrasi akademik telah berjalan dengan cukup tertib dan sistematis sehingga mendukung kelancaran layanan akademik di sekolah
2. Kualitas pelayanan akademik yang diberikan tenaga kependidikan kepada siswa dan guru (ketepatan, kerapian, dan keakuratan data)	✓		Pelayanan akademik dinilai cukup baik, rapi, dan sesuai dengan kebutuhan warga sekolah
3. Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan akademik (Dapodik, e-Rapor, dan pengarsipan data)		✓	Pemanfaatan teknologi sudah diterapkan, namun belum maksimal dan masih memerlukan peningkatan keterampilan teknis
4. Koordinasi dan kerja sama tenaga kependidikan dengan guru dan pimpinan sekolah dalam mendukung layanan akademik	✓		Koordinasi antar tenaga kependidikan, guru, dan pimpinan sekolah berjalan cukup baik sehingga menunjang proses pembelajaran
5. Ketersediaan dan kondisi sarana serta prasarana pendukung layanan akademik		✓	Sarana dan prasarana pendukung layanan akademik masih terbatas sehingga perlu pengembangan dan pembaruan

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




## Lampiran 6

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak

LEMBARAN DISPOSISI	
<b>INDEKS BERKAS</b> <b>KODE :</b>	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi) Tanggal : 30 Mei 2024 Nama : Afrida Dela Ofina	
<b>INFORMASI</b> Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing  Dr. Mudanur, M.Pd	<b>DITERUSKAN KEPADA</b> 1. catatan Kajar MPI a. b. c.
Pekanbaru 31/5/2024 Kajar MPI  Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan I
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	

Itan Syarif Kasim Riau



## Lampiran 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.

Pekanbaru, 14 Januari  
2024

Hal : Permohonan Pengajuan SK Pembimbing

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

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

Nama : Afrila Dela Ofina  
Nim : 12110321873  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Alamat : Jl.Bathin Tomat, Desa Semunai, Kec.Pinggir, Kab,Bengkalis,  
Prov.Riau

Dengan ini mengajukan kepada Bapak/Ibu permohonan pengajuan SK Pembimbing untuk penelitian saya yang berjudul **"Pengaruh kualifikasi akademik tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan akademik di MIS Nur Ilham Semunai "**

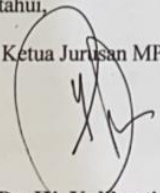
Pembimbing yang di rekomendasikan oleh ketua jurusan adalah Dr. Drs.H.Mudasir, M.Pd sebagai bahan pertimbangan,bersama ini saya lampirkan:

Dengan ini saya melampirkan sebagai persyaratan:

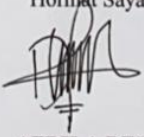
1. Foto copy lembar disposisi
2. Foto copy KRS
3. Foto copy KTM
4. Foto copy pembayaran UKT
5. Sinopsis yang telah disetujui ketua jurusan

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

Ketua Jurusan MPI

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

Hormat Saya

  
**AFRILA DELA OFINA**  
NIM. 12110321873





## 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.

© Hak

## PERAN KUALIFIKASI AKADEMIK TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI SMAN 2 TAMBANG

### PROPOSAL

Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S1)

*for cell & Puncu  
20/4 2021  
puncu*



OLEH

Afrila Dela Ofina  
Nim. 12110321873

Pembimbing  
Dr. Mudasir, M.Pd

MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM


n Syarif Kasim Riau



## Lampiran 9

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

---

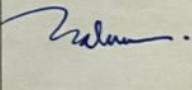
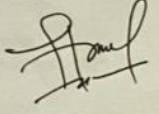
**PENGESAHAN PERBAIKAN  
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa	Afria Dela Ofina
Nomor Induk Mahasiswa	12110321873
Hari/Tanggal Ujian	Senin 14 Mei 2025
Judul Proposal Ujian	Peran Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar

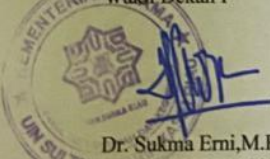
Isi Proposal	: Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal
--------------	--

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. Nunu Mahnun, S.Ag., M.Pd	PENGUJI I		
2.	Dra. Hj. Syarifah, M.M	PENGUJI II		

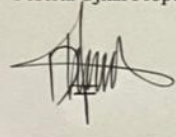
  

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



Dr. Sukma Erni, M.Pd  
NIP. 19680515 199403 2004

Pekanbaru, 13 Mei 2025  
Peserta Ujian Proposal



12110321873  
NIM.





## 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.

Sultan Syarif Kasim Riau



### PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENDIDIKAN SMA NEGERI 2 TAMBANG Akreditasi A



NPSN : 10495016 NSS : 3011406700002 Website : smanegeri2tambang.sch.id Email sman2tambang@yahoo.co.id  
Alamat : Jl. BupatiDesaKualuKecamatan Tambang Kabupaten KamparKodePos : 28462

#### SURAT KETERANGAN BERSEDIA MENERIMA PRARISET Nomor: 400.3.8.1/SMAN-2 TBG/IX/2025/542

Kepala SMA Negeri 2 Tambang Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau  
dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : AFRILIA DELA OFINA  
NIM : 12110321873  
Program Studi : S1  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Universitas : UIN SUSKA RIAU

Sehubungan dengan surat saudara Nomor : B-2071/Un.04/F.II.3/PP.00.9/2025 pada dasarnya kami bersedia menerima mahasiswa tersebut diatas untuk melakukan Pra riset di sekolah kami.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Terima kasih.

Ditetapkan di : Tambang  
Pada tanggal : 25 September 2025  
Kepala Sekolah  
  
PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
DINAS PENDIDIKAN  
SMA NEGERI 2 TAMBANG  
KAMPAR  
1993121002





## Lampiran 11

© Hak

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

n Syarif Kasim Riau



## PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENDIDIKAN SMA NEGERI 2 TAMBANG



### Akreditasi A

NPSN : 10495016 NSS : 3011406700002 Website : smanegeri2tambang.sch.id Email sman2tambang@yahoo.co.id  
Alamat : Jl. Bupati Desa Kualu Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar KodePos : 28462

### SURAT KETERANGAN SELESAI RISET NO. 400.3.8.1/SMAN-2 TBG/XII/2025/689

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: AFRILA DELA OFINA
NIM	: 12110321873
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Universitas	: UIN SUSKA RIAU
Judul	: "PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENDUKUNG LAYANAN AKADEMIK DI SMA NEGERI 2 TAMBANG KABUPATEN KAMPAR"

Yang tersebut diatas telah selesai melaksanakan Penelitian atau Riset di SMA Negeri 2 Tambang, terhitung mulai tanggal 1 Oktober 2025 sampai dengan 31 Desember 2025.

Demikianlah surat keterangan ini kami buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tambang  
Pada Tanggal : 22 Desember 2025  
An. Kepala Sekolah  
Bidang Kurikulum



KHOIRUDIN, S.Ag  
NIP. 19700814 200801 1 014



## Lampiran 12

© Hak

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0781) 561647  
Fax. (0781) 561647 Web: www.rik.uinsuska.ac.id, E-mail: eifik.uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-20715/Un.04/F.II.3/PP.00.9/2025  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : *Mohon Izin Melakukan PraRiset*

Pekanbaru, 16 September 2025

Yth : Kepala  
SMA Negeri 2 Tambang  
di  
Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

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

Nama : Afrila Dela Ofina  
NIM : 12110321873  
Semester/Tahun : IX (Sembilan)/ 2025  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

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

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam,  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan III  
  
Jon Pamil, S.Ag., MA.  
19710627 199903 1 002

Tembusan:  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau




### Lampiran 13

© Hak

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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


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

---

Pekanbaru, 01 Oktober 2025

Nomor : B-21761/Un.04/F.II/PP.00.9/10/2025  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Yth : Kepala  
 SMA Negeri 2 Tambang  
 Di Kampar

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


Nama : Afrila Dela Ofina  
 NIM : 12110321873  
 Semester/Tahun : IX (Sembilan)/ 2025  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DI SMA NEGERI 2 TAMBANG KABUPATEN KAMPAR  
 Lokasi Penelitian : SMA Negeri 2 Tambang  
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (01 Oktober 2025 s.d 01 Januari 2026)

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

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam,  
 a.n. Rektor  
 Dekan

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

Tembusan :  
 Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau





## Lampiran 14

© Hak

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENDUKUNG LAYANAN AKADEMIK DI SMA NEGERI 2 TAMBANG KABUPATEN KAMPAR

#### SKRIPSI

Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S1)



UIN SUSKA RIAU

OLEH

Afrila Dela Ofina

Nim. 12110321873

Pembimbing

Dr. Drs. H. Mudasir, M.Pd

MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1446 H/2025

Syarif Kasim Riau



## Lampiran 15

### Dokumentasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

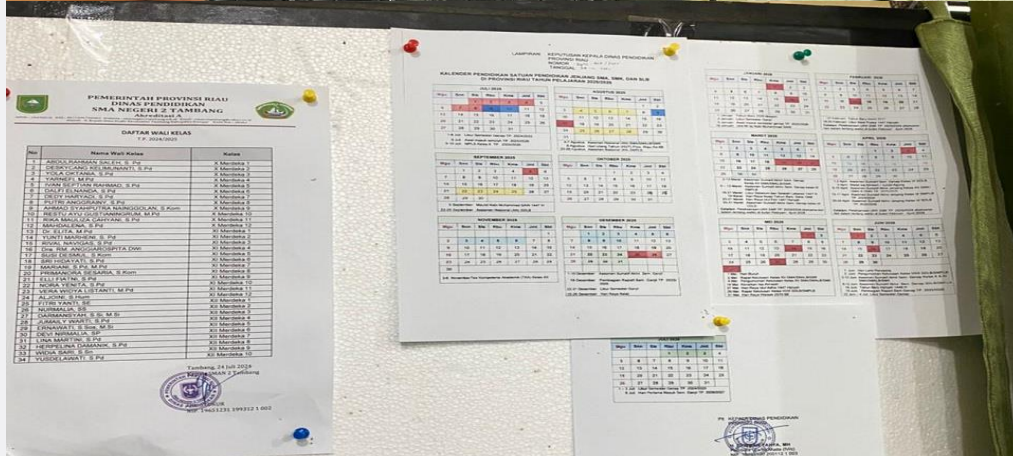
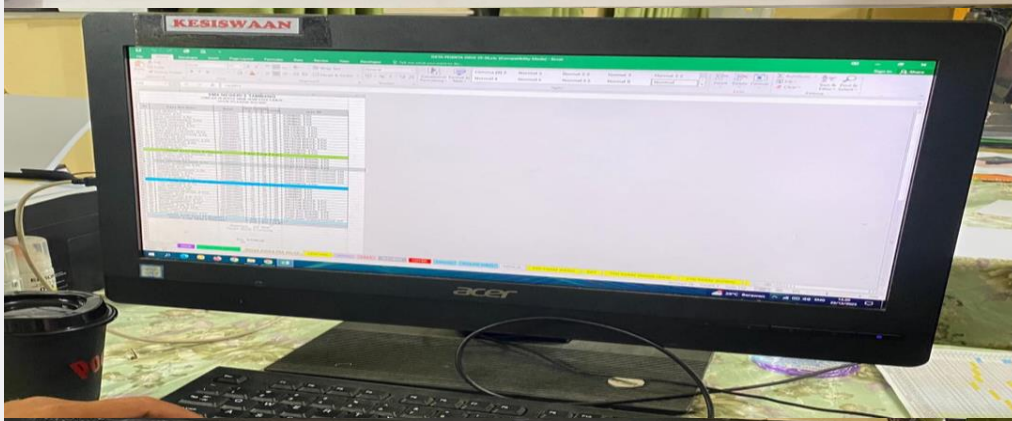




### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BUKU TAMU						
NO URUT	TANGGAL	NAMA	JABATAN	MAKSUD KUNYUNGAN	KESAN - KESAN	PARAF
	16 Sept 2025	ERINTA	Pengurus	1. Penitip - Kinerj Kepala 2. Penitip - Kinerj Kepala	Sipat - Kinerj Kepala	
	3 Oct 2025	Samsulrizal	Pengawas	Pendampingan 1. Kinerj Kepala 2. Kinerj Kepala	Supaya dihindari lanjuti	
	3 NOV 2025	Samsulrizal	Pengawas	Pendampingan TKA Siswa 2 TAMBANG	Perjajian TKA Perlu diupayakan dengan matang	
		ALDEN.	KACABDISK	Monitoring TKA	Lancar dan Aman dalam Ujian TKA P. 2025/2026	
	9 Des 2025	Arden Simen Muhammad Azmi	Sekretaris Disdik Riau Staf Disdik	Monitoring Pengadaan Mobil Rudupin Kelas	Mobil lengkap dan siap untuk di gunakan	





© H

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



if Kasim Riau



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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







### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BIOGRAFI PENULIS



Afrila Dela Ofina lahir di Duri, pada tanggal 09 April 2002. Ia merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Yopi dan Ibu Yona. Penulis memiliki dua orang adik kandung bernama Mutiara Ofina dan Nanyara Ovina. Saat ini, penulis berdomisili di Desa Semunai, Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau.

Penulis menempuh Pendidikan Dasar di Madrasah Ibtidaiyah Swasta Nur Ilham Jl. Bathin Tomat dan selesai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan menengah pertama di MTs Al-Jauhar yang terintegrasi dengan Pondok Pesantren Al-Jauhar Duri lulus pada tahun 2017 dan menamatkan pendidikan menengah atas di MAS Al-Jauhar pada tahun 2020, penulis melanjutkan studi Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, pada Program Study Manajemen Pendidikan Islam.

Dalam Rangka menyelesaikan studi Sarjana 1, penulis menyusun sebuah skripsi yang berjudul **“Peran Tenaga Kependidikan dalam Mendukung Layanan Akademik di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tambang Kabupaten Kampar”**, di bawah bimbingan dosen pembimbing Bapak **Dr. Drs. Mudasir, M.Pd.** Dengan izin Allah SWT dan dukungan dari berbagai pihak, Alhamdulillah penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai syarat akhir dalam menyelesaikan program sarjana strata 1.