

**PERAN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI DI SDN 015 BINTAN TIMUR**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.Pd)

Oleh :

WANDYRA DANIATY

NIM 211942

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI

SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU

2025



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
PROGRAMSTUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri Bintan,
Toapaya Asri Bintan Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610 Website
: www.stainkepri.ac.id Email : stainkepri@kemenag.go.id

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wandyra Daniaty

NIM : 211942

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini terdapat plagiasi, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, 26 Juni 2025



Wandyra Daniaty

NIM. 211942



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri Bintan,
Toapaya Asri Bintan Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610 Website
: www.stainkepri.ac.id Email : stainkepri@kemenag.go.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Dengan Judul : Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Administrasi Di SDN 015 Bintan
Timur
Nama : Wandyra Daniaty
NIM : 211942
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Telah Dimunaqasyahkan pada : 25 Juli 2025
Nilai Munaqasyah : 88,75

Dan dinyatakan telah diterima oleh Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan
Abdurrahman Kepulauan Riau, pada :

TIM MUNAQASYAH

KETUA

Dr. Zulfamdan, M.Pd.I

NIP. 19890502 201903 1 013

SEKRETARIS

Roby Maiva Putra, M.Pd

NIP. 19910513202012 1 019

PENGUJI I

Eka Rihan K, M.Pd

NIP. 19850108 201903 2 010

PENGUJI II

Erlina Gusnita, M.Pd

NIP. 19841127 202321 2 023

Ketua STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau

Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag

NIP. 19750324 200604 1 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri Bintan,
Toapaya Asri Bintan Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610 Website
: www.stainkepri.ac.id Email : stainkepri@kemenag.go.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

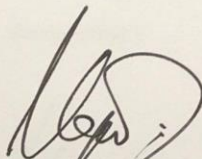
Nama : : Wandyra Daniaty
NIM : : 211942
Program Studi : : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : : Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Administrasi di SDN 015 Bintan Timur

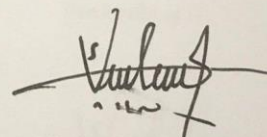
Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk dilanjutkan pada sidang munaqasyah. Diharapkan semoga skripsi tersebut dapat diterima dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bintan, 27 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II


Megawati, M.M
NIP. 199729232019032021


Vastha Vusvitha, M.Pd.
NIDN. 2027099202



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI SULTAN
ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Kampus : Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri Bintang,
Toapaya Asri Bintang Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610 Website
: www.stainkepri.ac.id Email : stainkepri@kemenag.go.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SDN 015 Bintang Timur.

Yang ditulis oleh

Nama : Wandyra Daniaty

NIM : 211942

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada program studi manajemen pendidikan islam sekolah tinggi agama islam negeri sultan abdurrahman kepulauan riau untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar sarjana pendidikan.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Bintan, 27 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Megawati, M.M

NIP. 199229232019032021

Vastha Vusvitha, M.Pd.

NIDN. 2027099202

MOTTO

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk.”

(QS. Al-Bayinah [7]: 98).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan nikmat-Nya. Atas izin-Nya telah memperkenankan penulis sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk mempersembahkan skripsi ini kepada:

Orang Tua Saya

Bapak Danny dan Ibu Sunarti,

Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan, meskipun mereka tidak merasakan pendidikan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seseorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat mamak dan bapak lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan pertamanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan amiin yarabbal alamin.

Saudara sekandung, adik Perempuan

Yang selalu membuat penulis termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif, baik dalam bidang akademik maupun non-akademik, serta berusaha menjadi penutannya di masa yang akan datang kelak.

Keluarga besar Udin Akong dan Atok Yunus

Terimakasih karena selalu memberikan dukungan do'a serta memberikan perhatian dan kasih sayang kepada penulis sampai saat ini.

Untuk diri saya sendiri

Wandyra Daniaty

Anak Perempuan pertama yang dilahirkan pada tanggal 18 April 2003, anak Perempuan yang penakut tapi dituntut untuk selalu menjadi kuat dan berani karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, dan bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

ABSTRAK

Wandyra Daniaty, 2024, 211942, Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SDN 015 Bintan Timur. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Pendidikan merupakan landasan penting bagi kemajuan suatu bangsa, dan pemerintah telah berupaya berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Dalam hal ini, administrasi pendidikan yang efektif sangat diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Di SDN 015 Bintan Timur, kekurangan tenaga di bagian tata usaha mengakibatkan pelayanan administrasi menjadi kurang efektif, yang berdampak pada kualitas layanan bagi siswa dan guru.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru, dan staf tata usaha, serta observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran tata usaha di sekolah tersebut sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Meskipun hanya terdapat satu staf yang mengelola semua aktivitas administrasi, peran ini dianggap sebagai dasar untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas. Melalui wawancara dengan kepala sekolah, guru dan staf tata usaha, terungkap bahwa tata usaha berfungsi dalam pengelolaan data siswa dan penyampaian informasi, kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas, komunikasi yang baik antara staf tata usaha, guru dan kepala sekolah, serta Tingkat kepuasan terhadap pelayanan administrasi menjadi faktor pendukung yang utama. Namun, tantangan seperti kekurangan sumber daya manusia dan fasilitas yang kurang memadai menghambat kualitas pelayanan. Oleh karena itu, disarankan untuk menambah jumlah staf, meningkatkan pelatihan, dan memperbaiki komunikasi serta fasilitas agar pelayanan administrasi dapat lebih optimal.

Kata kunci: *Tata usaha, peningkatan kualitas pelayanan*

ABSTRACT

Wandyra Daniaty, 2024, 211942, The Role of Administration in Improving the Quality of Administrative Services at SDN 015 Bintan Timur. Islamic Education Management Study Program, Sultan Abdurrahman STAIN, Riau Islands.

Education is an important foundation for the progress of a nation, and the government has made various efforts to improve the quality of education. In this case, effective educational administration is needed to achieve this goal. At SDN 015 Bintan Timur, the lack of staff in the administration department has resulted in less effective administrative services, which has an impact on the quality of services for students and teachers.

The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with the principal, teachers, and administrative staff, as well as observation and documentation.

The results of the study indicate that the role of the school's administration is very important in improving the quality of administrative services. Although there is only one staff member who manages all administrative activities, this role is considered the basis for creating efficiency and effectiveness. Through interviews with the principal, teachers and administrative staff, it was revealed that the administration functions in managing student data and delivering information, discipline in completing tasks, good communication between administrative staff, teachers and the principal, and the level of satisfaction with administrative services are the main supporting factors. However, challenges such as lack of human resources and inadequate facilities hamper the quality of service. Therefore, it is recommended to increase the number of staff, increase training, and improve communication and facilities so that administrative services can be more optimal.

Keywords: Administration, improving service quality

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan-Nya, proses penyusunan ini akan terasa sangat sulit. Shalawat dan salam senantiasa disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan umat manusia yang diharapkan syafa'atnya di akhirat.

Penulis menyampaikan rasa Syukur kepada Allah SWT atas kesehatan fisik dan mental yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi berjudul "**Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SD Negeri 015 Bintang Timur**".

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap mendapatkan krtitik dan saran dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang. Melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Faisal, M. Ag, selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
2. Bapak Aris Bintania, M.Ag selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
3. Bapak Dr. Drs. Almahfuz, M.Si selaku Wakil II Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
4. Bapak Rahmad Budi Harto, M.M selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

5. Bapak Saepuddin, M.Ag selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis menentukan judul skripsi dan membimbing saya selama perkuliahan.
6. Ibu Megawati, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau dan selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran serta pengertiannya dalam membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tersebut tepat pada waktunya.
7. Ibu Erlina Gusnita, M.Pd. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
8. Ibu Vastha Vusvitha, M.Pd. selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan arahan dan masukan selama proses penulisan dan pengerjaan skripsi penulis.
9. Bapak Hikmat Andi, S.Pd, SD selaku kepala sekolah yang telah berkenan mengizinkan peneliti melakukan penelitian di SD 015 Bintang Timur.
10. Kepada Ibu Indri Agustini Pratama Sari selaku Staf Tata Usaha dan seluruh guru di SD Negeri 015 Bintang Timur yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktu serta mendukung pembuatan penelitian skripsi ini.
11. Kepada teman-teman Nabila Indah Sari, Yuliyani Lestari Dacosta, Femmy Septuaismon Sonya, Lusiana Anggini, Dinda, Vip, Niken, Sari, Rani, Risnilita, Dyah, serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Seluruh pihak yang telah memberikan semangat dukungan, membantu, memfasilitasi serta mengarahkan penulis.

12. Rekan-rekan seperjuangan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau Angkatan tahun 2021 dari berbagai program studi.

Disamping itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap pembaca memberikan kritik serta saran yang membangun untuk kedepannya agar skripsi ini bisa menjadi lebih baik dan dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bintan, 18 Juni 2025

Wandyra Daniaty
NIM. 211942

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xvi
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	7
D. Kajian Terdahulu	9
E. Kerangka Teori	12
F. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis Penelitian	13
2. Sumber data.....	14
3. Teknik Pengumpulan Data	15
4. Analisis Data	16
G. Sistematika Pembahasan.....	18

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI.....	20
A. Sejarah Berdirinya SD NEGERI 015 Bintang Timur.....	20
B. Profil SD NEGERI 015 Bintang Timur	21
C. Visi, Misi.....	22
D. Struktur Organisasi SD Negeri 015 Bintang Timur	23
E. Peserta Didik	24
F. Keadaan Tata Usaha	24
F. Sarana dan Prasarana.....	25
G. Organisasi Peserta Didik.....	26
BAB III KONSEP TEORITIS.....	27
A. Peran Tata Usaha	27
1. Pengertian Peran	27
2. Tata Usaha	28
3. Tujuan Tata Usaha	31
4. Tugas dan Fungsi Tata Usaha	32
B. Pelayanan Administrasi Sekolah	35
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi.....	35
2. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi.....	40
3. Tujuan Pelayanan Administrasi	44
4. Ruang Lingkup Administrasi.....	45
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	46
A. Peran Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan Administrasi di SDN 015 Bintang Timur	46
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SDN 015 Bintang Timur	61

BAB V PENUTUP	62
A. KESIMPULAN	62
B. SARAN	65
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	69

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam tesis ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	... ‘ ...	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	ki

ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	Em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
هـ	ha	h	ha
ء	hamzah	..!..	apostrof
ي	ya	y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	Fathah	a	a
—	Kasrah	i	i
—	Dammah	u	u

Contoh:

كتب	- kataba
فعل	- fa'ala
ذكر	- žukira
يذهب	- yažhabu
سئل	-suila

b) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasi gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan huruf	Nama
ى ...	Fathah dan ya	ai	a dan i
و ...	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

كيف	- kaifa
هول	- haula

c) Maddah

Maddah atau vokal panjang lambangnya dengan harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...ى	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...	Kasroh dan ya	Ī	i dan garis di atas
و..و	Dammah dan waw	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قال - qāla
- رمي - ramā
- قيل - qīla
- يقول - yaqūlu

d) Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

1) Ta Marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasroh dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

2) Ta' Marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- روضة الاطفال - raudatul al-atfal
- raudatu al-atfal
- المدينة المنورة - al-Madīnah al-Munawwarah
- al-Madīnatul Munawwarah

e) Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah tersebut.

Contoh:

ربنا	- rabbanā
نزل	- nazzala
البر	- al-birr
نعم	- nu'ima
الحج	- al-hajju

f) Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Pola yang dipakai ada dua, seperti berikut:

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرجل	- ar-rajulu
الشمس	- asy-syamsu
البيدع	- al-badi'u
السيدة	- as-sayyidatu
القلم	- al-qalamu
الجلال	- al-jalālu

g) Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan *opostrof*. Namun, hal ini hanya terletak di tengah dan akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

امرت	- umirtu
اكل	- akala

2) Hamzah ditengah:

تأخذون	- takhužūna
تأكلون	- takulūna

3) Hamzah di akhir:

شيء - syaiun
النوع - an-nauu

h) Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf* ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisaa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

و ان الله لهو خير الرازيقين	- Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn. - Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn.
فاوفوا الكيل والميزان	- Fa aufū al-kaila wa al-mīzāna. - Fa aufū al-kaila wal-mīzāna.
بسم الله مجرها و مرسها	- Bismillāhi majrēhā wa mursāhā.
و لله على الناس حج البيت	- Wa lillāhi 'alā an-nāsi hijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā.
من الستطاع اليه سبيلا	- Wa lillāhi 'alā an-nāsi hijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā.

i) Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

و ما محمد الا رسول	- Wa mā Muhammadun illā rasūl.
ان اول بيت و ضع للناس للذي ببكة مباركا	- Inna awwala baitin wudi'a lin-nāsi lillażī Bi Bakkata mubārakan.
شهر رمضان الذي انزل فيه القران	- Syahru Ramadāna al-lażī unzila fihī al- Qurānu .
ولقد راه بالفق المبين	- Wa laqad raāhu bil-ufuqīl-mubīni.
الحمد لله رب العلمين	- Al-hamdu lillāhi rabbil-'ālamīna.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

نصر من الله وفتح قريب

- Nasrum **minallāhi** wa fathun qarīb.

لله الامر جميعا

- **Lillāhi** al-amru jamī'an.

- Lillāhil amru jamī'an.

والله بكل شيء عليم

- **Wallāhu** bikulli syaiin 'alīmun.

j) Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Daftar Tabel

Tabel I Struktur Organisasi Sekolah	23
Tabel II Data Sarana dan Prasarana	26
Tabel III Data Organisasi Peserta Didik.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I SK Penetapan Dosen Pembimbing

Lampiran II Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I

Lampiran III Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II

Lampiran IV Surat Penelitian

Lampiran V Surat Balasan Penelitian

Lampiran VI Pedoman Wawancara

Lampiran VII Dokumentasi Penelitian

Lampiran VIII Bukti Plagiasi

Lampiran IX Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah fondasi penting bagi kemajuan suatu bangsa. Pemerintah telah melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan kualitas Pendidikan. Selain itu, Pendidikan berfungsi untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi fisik dan mental sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat dan budaya.¹

Dalam dunia pendidikan, terdapat berbagai lembaga pendidikan, baik swasta maupun negeri, yang memiliki tingkat kualitas yang bervariasi serta daya saing. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan harapan siswa serta masyarakat agar dapat memberikan layanan yang lebih baik. Di SD Negeri 015 Bintan Timur, kekurangan tenaga di bagian tata usaha menyebabkan pelayanan administrasi menjadi kurang efektif.²

Administrasi pendidikan sering dipahami sebagai kegiatan tata usaha, termasuk pengelolaan surat-menyurat, pencatatan, dan penyimpanan informasi. Oleh karena itu, penting untuk memperluas pemahaman tentang administrasi pendidikan agar tidak hanya terfokus pada aspek tata usaha, tetapi juga pada bagaimana administrasi yang efektif dapat meningkatkan kualitas

¹ Ahmad Khairani Saputra, "Kualitas Pendidikan di Indonesia," *Universitas Andalas*, no. 2130004 (2021): Jurnal Universitas Andalas 2.

² Ralph Adolph, *Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Di Man 1 Cilacap Tahun 2022*, Hal 5-6.

layanan pendidikan. Dengan demikian, pengelolaan administrasi yang baik dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, yang pada gilirannya akan menarik lebih banyak siswa dan meningkatkan reputasi lembaga pendidikan. Penting untuk diingat bahwa administrasi tidak hanya terbatas pada pencatatan dalam konteks administratif. Administrasi memiliki arti yang lebih luas, mencakup aspek institusional dan fungsional, serta merupakan suatu proses atau kegiatan yang bertujuan untuk mencapai sasaran pendidikan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dilaksanakan dengan strategi tertentu, dan diawasi. Memenuhi standar kualifikasi dan kompetensi bagi tenaga administrasi di sekolah atau madrasah pada jenjang pendidikan dasar dan menengah adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyelenggara. Keberadaan tenaga administrasi di sekolah atau madrasah pada jenjang pendidikan dasar dan menengah, yang biasanya disebut sebagai tenaga tata usaha, sangat penting dalam proses pembelajaran.³

Administrasi sekolah merupakan penerapan ilmu administrasi dalam kegiatan operasional di sekolah, serta penerapan administrasi dalam pembinaan, pengembangan, dan pengendalian usaha yang dilakukan dalam praktik di sekolah sebagai lembaga pendidikan. Ketika membahas administrasi dan lembaga pendidikan, tidak dapat dipisahkan dari keberadaan tenaga pengelola. Administrasi sekolah dapat diartikan sebagai proses yang mencakup seluruh kegiatan, mulai dari perencanaan, pengaturan, pelaksanaan, hingga

³ Abdul Pandi, "MUDIR (Jurnal Manajemen Pendidikan) *Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Mts. Hidayatul Muhsinin,*" *MUDIR: Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2022).hal 165

pengendalian semua urusan yang ada di sekolah tersebut. Selain itu, administrasi sekolah juga merupakan suatu proses yang memanfaatkan semua sumber daya dan potensi yang tersedia di sekolah, baik dari segi personel (seperti kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, dan staf) maupun dari segi material (seperti kurikulum, alat atau media, dan fasilitas lainnya).⁴

Sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S Al-Kahfi ayat 2:

فَيَّمَّا لِيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّنْ لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا

Artinya: *“Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan siksaan yang sangat pedih dari sisi Allah dan memberi berita gembira kepada orang-orang yang beriman, yang mengerjakan amal saleh, bahwa mereka akan mendapat pembalasan yang baik”*.

Dalam penafsiran Q.S. Al-Kahfi ayat 2, administrasi dipahami sebagai bimbingan yang benar, yang bertujuan untuk memperingatkan tentang siksaan yang sangat pedih dari Allah dan memberikan kabar gembira kepada orang-orang beriman yang melakukan amal saleh, bahwa mereka akan mendapatkan balasan yang baik. Menurut Ibnu Abbas, ayat ini diturunkan berkaitan dengan situasi orang-orang Yahudi yang bersekutu dengan orang-orang Quraisy.

Keterkaitan dengan proses administrasi berhubungan dengan tata usaha, yang mencakup pengertian menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua informasi yang diperlukan oleh organisasi. Proses administrasi yang dijelaskan dalam ayat ini menunjukkan kesinambungan dalam menghimpun, mencatat, mengolah,

⁴ Muhammad Kristiawan dan Nova Asvio, “Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah,” *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan* 5, no. 1 .

menggandakan, mengirim, dan menyimpan informasi dengan baik. Hal ini berfungsi sebagai panduan bagi kepala sekolah dalam mengambil keputusan berdasarkan data yang valid dan akurat, tanpa manipulasi. Dengan demikian, keputusan yang diambil akan lebih tepat sasaran dan tidak merugikan pihak manapun. Pelaksanaan tugas tata usaha mencakup seluruh rangkaian kegiatan administratif. Efektivitas penerapan administrasi pendidikan sangat bergantung pada dukungan sumber daya manusia dan fasilitas yang ada, yang semuanya harus mendukung pelaksanaan berbagai aktivitas oleh bagian tata usaha.⁵

Pengertian ketatausahaan sekolah merujuk pada serangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai tujuan lembaga. Kegiatan ketatausahaan ini melibatkan berbagai orang yang diberikan tanggung jawab sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing. Terdapat banyak manfaat yang dapat diperoleh dari pekerjaan ini, karena dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh kepala sekolah dari guru dan bidang tata usaha untuk memahami dengan tepat kegiatan yang telah, sedang, dan akan berlangsung di sekolah, serta untuk mengevaluasi kebijakan dan kemajuan sekolah.⁶

Dalam konteks ini, Tata Usaha (TU) dalam konteks organisasi pendidikan adalah sebuah subsistem yang bertanggung jawab untuk

⁵ Tarissa Farah Jihan, “*Manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di sma negeri 1 jenangan*” 2, no. 1 (2023): 14. Hal 4.

⁶ Shella Ayurindah dan Muhammad Riduan, “Peran Tata Usaha Sekolah Dalam Pengelolaan Arsip Sekolah,” *Manhaji: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2022): Hal 2.

melaksanakan tugas operasional dengan menyediakan informasi yang telah diolah, yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.⁷

Tata usaha sekolah merupakan bagian dari unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Informasi yang dikelola oleh tata usaha sekolah sangat penting sebagai dasar pelayanan dan bahan untuk pengambilan keputusan di sekolah. Dengan demikian, ketatausahaan sekolah tidak hanya berfungsi sebagai pengelola informasi, tetapi juga sebagai pendorong utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, yang pada gilirannya mendukung pencapaian tujuan lembaga pendidikan secara keseluruhan.

Fungsi administrasi tata usaha dalam lembaga pendidikan adalah untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas utama dalam mencapai tujuan sekolah serta menyediakan informasi bagi pimpinan sekolah, guru, dan staf lainnya, terutama untuk keperluan pengambilan keputusan dan pengendalian yang menjadi tanggung jawabnya. Petugas tata usaha sekolah harus melaksanakan tugasnya sesuai dengan fungsi, tanggung jawab, dan keahlian yang dimiliki. Pekerjaan tata usaha sekolah mencakup pengelolaan berbagai hal, antara lain: Organisasi dan struktur pegawai tata usaha, Otorisasi dan anggaran belanja keuangan sekolah, keuangan dan pembukuan, masalah kepegawaian dan kesejahteraan staf sekolah, pengangkatan, pemindahan, dan penempatan pegawai. pemecatan pegawai, pengelolaan perlengkapan dan pembekalan,

⁷ Yuli Amelia dan Yusuf Hadijaya, "Peran Tata Usaha Dalam Membantu Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAPN 4 Medan," *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI* 11, no. 1 (2024): Hal 3.

korespondensi (surat-menyurat), penyusunan laporan, pengisian buku pokok, rapor, dan sejenisnya. Bagian tata usaha bertanggung jawab kepada kepala sekolah dan merupakan bagian dari manajemen sekolah yang berupaya merancang administrasi sekolah, mulai dari pengelolaan data siswa, SPP, dan lain-lain.⁸

SD Negeri 015 Bintang Timur adalah salah satu sekolah dasar yang berlokasi di Jalan Korindo Abadi, Desa Sungai Lekop, Kecamatan Bintang Timur, Kabupaten Bintang, Provinsi Kepulauan Riau. Jumlah total siswa dari kelas 1 hingga 6 mencapai 348 murid, dengan 16 orang pendidik dan tenaga kependidikan serta berakreditasi B.

Berdasarkan observasi awal dari wawancara singkat yang dilakukan oleh penulis di SDN 015 Bintang Timur pada hari Jum'at, 10 Januari 2025, dengan staf tata usaha, ditemukan bahwa kekurangan tenaga kepegawaian dibagian tata usaha, yang saat ini hanya memiliki satu staf tata usaha untuk jumlah siswa sebanyak 348. Hal ini menyebabkan pelayanan administrasi menjadi kurang efektif. Kurang efektif di sini merujuk pada keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola semua kegiatan administrasi tanpa adanya kepala tata usaha, yang mana kepala tata usaha harus dapat membagi tugas dan mengatur kegiatan dengan lebih baik. Staf tata usaha juga harus mengambil peran sebagai wali kelas sementara hingga ada pengganti guru baru, yang menambah beban kerja dan menyebabkan penumpukan tugas.

⁸ M Iqbal et al., "Peran Tata Usaha Dalam Pengelolaan Arsip Sekolah di Sekolah SMP Swasta Al-Jihad Medan," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. Hal 2-3

Akibatnya, sulit untuk memenuhi kebutuhan administrasi sekolah, sehingga pelayanan yang diberikan kepada siswa dan guru kurang berjalan dengan baik. Dalam kondisi ini, ketika pekerjaan menumpuk, beberapa guru dan kepala sekolah turut membantu meringankan beban staf tata usaha, dukungan aktif dari para guru membantu menciptakan suasana kerja yang kolaboratif.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “*Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SD Negeri 015 Bintang Timur*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SDN 015 Bintang Timur?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai tata usaha di SDN 015 Bintang Timur?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian berikut:

Adapun tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Untuk menganalisis peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SDN 015 Bintang Timur.

- b. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

2. Kegunaan penelitian sebagai berikut:

Adapun kegunaan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi tentang peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah SDN 015 Bintang Timur dan berguna bagi peneliti serta lembaga atau oreganisasi.

- b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi staf Tata Usaha, penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang tepat dan efisien kepada seluruh pihak terkait di sekolah.
- 2) Bagi sekolah, penelitian ini dapat menjadi panduan untuk meningkatkan pelayanan administrasi. Dengan demikian, semua informasi tentang administrasi dapat disampaikan dengan baik dan mendukung pelayanan di sekolah.

D. Kajian terdahulu

Untuk menghindari pengulangan dalam penelitian, maka penulis, melakukan tinjauan pustaka terhadap kajian terdahulu melalui skripsi yang relevan. Adapun skripsi relevan penulis jumpai sebagai berikut.

1. Skripsi karya Sri Rohayati Ningsih, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap 2022 dengan judul “Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Di MAN 1 Cilacap Tahun 2022” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata usaha di MAN 1 Cilacap telah menerapkan Standar Operasi Nasional (SOP) yang sesuai dengan struktur organisasi dalam melaksanakan tugas dan kegiatan madrasah. Pelaksanaan tugas oleh tata usaha mencakup fungsi manajemen. Namun, penelitian ini juga menemukan adanya masalah dalam pelayanan, seperti ketidaksesuaian antara harapan siswa dan kenyataan yang dihadapi. Sebagai solusi, disarankan agar anggota atau sftaf tata usaha mengikuti pelantikan untuk meningkatkan kemampuan mereka, baik dari segi teori maupun praktik. Persamaan dari penelitian ini adalah metode yang digunakan, yaitu metode kualitatif pendekatan deskriptif secara mendalam untuk memahami peran tata usaha, dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, tujuan utama dari kedua penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi usaha tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan yang mendukung keberhasilan operasional Pendidikan. Perbedaan, yaitu di Tingkat pendidikan, penelitian ini fokus ke peran tata usaha dan aspek pelayanan administrasi secara umum di sekolah

dasar, sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan siswa di MAN dan menekankan penerapan Standar Operasional Nasional dan fungsi manajemen dalam pelaksanaan tugas tatausaha.⁹

2. Skripsi Karya Monik Mutiah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2024 dengan judul “Peran Tenaga Administrasi Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTS Negeri 1 Bandar Lampung”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam melaksanakan berbagai tugas administrasi, termasuk administrasi kepegawaian, kurikulum, kesiswaan, persuratan dan sarana dan prasarana. Kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan di bidang akademik, personalia, dan hubungan dengan masyarakat menunjukkan hasil yang positif, dengan kontribusi dalam pengaturan jadwal, evaluasi pembelajaran, serta menjalin kerjasama dengan orang tua siswa dan masyarakat sekitar. Persamaan penelitian ini ialah keduanya meneliti peran tenaga administrasi atau tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilingkungan pendidikan, serta menggunakan metode kualitatif untuk menggali informasi mendalam tentang peran dan kinerja tenaga administrasi atau tata usaha. Perbedaan, dimana penelitian penulis lebih fokus pada konteks sekolah dasar, sementara penelitian yang ada berfokus pada madrasah, yang mungkin menghadapi tantangan dan konteks yang berbeda. Penelitian ini lebih

⁹ Amelia dan Hadijaya, “Peran Tata Usaha Dalam Membantu Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAPN 4 Medan.”

menganalisis peran tata usaha ditingkat sekolah dasar, sedangkan penelitian terdahulu mencakup berbagai aspek tenaga administrasi di madrasah.¹⁰

3. Skripsi karya Rikhi Irawan S, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau 2023 dengan judul “Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah Di Miftahul Ulum Kawal”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan tata usaha mencakup beberapa aspek penting, ini meliputi perencanaan yang dilakukan melalui rapat dan musyawarah untuk menyusun rencana terkait data guru dan siswa, pengorganisasian yang melibatkan pembentukan struktur organisasi serta penetapan tugas dan tanggung jawab, serta pelaksanaan yang mencakup administrasi kepegawaian, keuangan, kesiswaan, saran dan prasaranan, hubungan dengan masyarakat, serta pengarsipan dan kurikulum. Tenaga administrasi berperan dalam merencanakan kebutuhan pendidik, melaksana registrasi dan pengarsipan, menyusun laporan kepegawaian, menghitung biaya investasi dan operasional, serta mengelola surat masuk dan keluar. Namun, penelitian ini menemukan beberapa kendala seperti kurangnya disiplin pegawai, kurangnya tenaga administrasi yang kompeten, akses internet yang tidak stabil, dan ketidaksiplinan siswa dalam mengumpulkan berkas yang berkaitan dengan data siswa, yang mengakibatkan proses pengisian data menjadi lambat dan data siswa menjadi tidak valid. Penelitian terdahulu

¹⁰ Fakultas Tarbiyah et al., “Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di mts negeri 1 bandar lampung,” 2024,

dan penelitian ini memiliki kesamaan dalam fokus penelitian yang meneliti peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, menggunakan metode kualitatif, serta mengeksplorasi aspek pelayanan administrasi seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Namun terdapat perbedaan, dimana penelitian ini fokus ke sekolah dasar sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada madrasah. Selain itu, subjek penelitian ini lebih menganalisis peran tata usaha di tingkat sekolah dasar, sementara penelitian terdahulu mencakup berbagai aspek tata usaha di madrasah. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan yang berbeda mengenai efektivitas tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah dasar yang mungkin berbeda dari hasil yang di peroleh di madrasah.¹¹

E. Kerangka Teori

Untuk memahami peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SDN 015 Bintang Timur, penelitian ini menggunakan kerangka teori yang dikemukakan oleh Daryanto. Menurut Daryanto, tata usaha ialah segenap kegiatan pengelolaa surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi, tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi, dalam garis besarnya tata usaha

¹¹ Dkk Rika Widianita, "Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah Di Mts Miftahul Ulum Kawal Skripsi," *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam* VIII, no. I (2023).

mempunyai 3 pokok peranan yakni, melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja atau pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan administrasi.

F. Metode penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pendekatan deskriptif yang dilakukan di SDN 015 Bintang Timur. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Penelitian ini kualitatif sifatnya mendasar dan naturalistis atau bersifat kealamian, serta tidak bisa dilakukan di laboratorium, melainkan lapangan. Bogdan dan Taylor menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹²

¹² S.I.K.M.S. Dr. H. Zuchri Abdussamad dan S.E.M.S. Dr. Patta Rapanna, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Syakir Media Press, 2021), Hal 30

2. Sumber data

Sumber data dalam penelitian merupakan elemen krusial yang mempengaruhi kualitas dan akurasi hasil. Terdapat dua kategori utama sumber data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder. Masing-masing jenis sumber data memiliki fungsi yang berbeda dalam mendukung penelitian. Setiap kategori memiliki kelebihan dan kelemahan yang perlu diperhatikan. Data primer menawarkan informasi yang langsung dan akurat, tetapi proses pengumpulannya bisa lebih memakan waktu dan biaya. Sementara itu, data sekunder lebih mudah diakses dan lebih ekonomis, meskipun terkadang kurang akurat dan tidak selalu relevan dengan tujuan penelitian.¹³

a. Data Primer

Data primer adalah sumber informasi yang langsung memberikan data kepada peneliti dalam proses pengumpulan data. Data ini berupa hasil observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, sumber data utama diperoleh dari Staf Tata Usaha, kepala sekolah dan satu guru yang membantu staf tata usaha.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk mengumpulkan data

¹³ Trisna Rukhmana, "Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 25," *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)* 2, no. 2 (2021): Hal 4.

sekunder, seperti dengan mencari dan menganalisis dokumen-dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian.¹⁴

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh individu yang sedang diwawancarai untuk memperoleh informasi, proses tanya jawab yang bersifat sepihak dan dilakukan secara sistematis berdasarkan tujuan penyelidikan umum dapat dianggap sebagai metode pengumpulan data.

Dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan percakapan antara pewawancara dan individu yang diwawancarai. Proses ini dilakukan secara sistematis untuk mendapatkan informasi yang diperlukan serta antara peneliti dan responden.

Wawancara ini dilakukan dengan kepala sekolah, staf tata usaha, dan guru untuk mendapatkan informasi tentang peran, tanggung jawab, dan kendala tata usaha dalam pelayanan administrasi sekolah.

¹⁴ Prof. Dr. Sugiono, Memahami Penelitian Kualitatif (Bandung: CV Alfabeta,) hal 72

b. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati objek atau fenomena langsung. Mengamati dan mengumpulkan data tentang tanggung jawab staf tata usaha dalam pelayanan administrasi sekolah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengambilan data yang melibatkan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pengelolaan dan penyediaan dokumen dari berbagai sumber informasi, baik dalam bentuk buku, arsip, dokumen, maupun gambar yang mencakup laporan dan keterangan yang dapat mendukung penelitian.¹⁵

4. Analisis Data

Noeng Muhadjir menjelaskan bahwa analisis data adalah "usaha untuk mencari dan mengorganisir secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lain-lain untuk meningkatkan pemahaman peneliti mengenai kasus yang diteliti, serta menyajikannya sebagai temuan untuk orang lain."

Dari penjelasan tersebut, ada beberapa poin yaitu:

¹⁵ Et.al Fiantika, Wasil M, Jumiayati, Honesti, Wahyuni, Jonata, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, 2022, Hal 103

- 1) pencarian data merupakan proses lapangan yang memerlukan berbagai persiapan sebelumnya
- 2) pengorganisasian hasil temuan secara sistematis
- 3) penyajian temuan dari lapangan
- 4) pencarian makna yang harus dilakukan secara berkelanjutan hingga tidak ada makna lain yang dapat ditemukan; ini menunjukkan pentingnya peningkatan pemahaman peneliti terhadap peristiwa atau kasus yang terjadi.

Adapun Langkah-langkah Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

- 1) Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan bila diperlukan.

- 2) Penyajian Data

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya ialah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Dengan penyajian data, maka akan

memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3) Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹⁶

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan peneliti dalam menyusun skripsi sesuai dengan alur yang telah ditentukan, digunakan sistematika pembahasan yang dimulai dari bab 1 pendahuluan hingga bab 5 penutup. Sistematika pembahasan tersebut meliputi:

Bab 1 pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, kajian terdahulu, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Masalah yang diangkat adalah peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SD Negeri 015 Bintan Timur.

¹⁶ Asiva Noor Rachmayani, *penelitian kuantitatif kualitatif*, .

Pada Bab II berisi gambaran umum SD Negeri 015 Bintang Timur, Sejarah berdirinya, profil SD Negeri 015 Bintang Timur, visi misi dan tujuan, struktur organisasi, jumlah peserta didik, sarana dan prasarana serta organisasi peserta didik yang ada di SD Negeri 015 Bintang Timur.

Pada Bab III berisi tentang konsep teoritis penelitian yang menjadi objek formal dalam penelitian, mencakup peran tata uaha dan kualitas pelayanan administrasi sekolah.

Pada Bab IV merupakan analisis yang membahas data yang diperoleh dari penelitian di lapangan mengenai peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan di SD Negeri 015 Bintang Timur.

Adapun pada bagian terakhir yakni bab V. Pada bab ini ialah bagian penutup yang berisi kesimpulan, saran-saran dan kata-kata penutup.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, Ralph. “implementasi manajemen tata usaha,” .
- . *Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Di Man 1 Cilacap Tahun 2022*, 2016.
- Amelia, Yuli, dan Yusuf Hadijaya. “Peran Tata Usaha Dalam Membantu Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAPN 4 Medan.” *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI* 11, no. 1 (2024): .
- Amiruddin. “Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi.” *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam* 7, no. 1 : .
- A A Rangkuti et al., *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Pradina Pustaka, 2024), .
- Ariani. “Pengertian Kualitas Bab Ii,” .
- Asiva Noor Rachmayani. *penelitian kuantitatif kualitatif*, .
- Ayurindah, Shella, dan Muhammad Riduan. “Peran Tata Usaha Sekolah Dalam Pengelolaan Arsip Sekolah.” *Manhaji: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2022): .
- Bariah, S, D S Tanjung, N F Ambarwati, B Mardikawati, A Aslindah, H A Ridani, E D Wijayanti, N K Abduh, N T S, dan P Lestari. *Buku Ajar Strategi Pembelajaran*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Bunga Cut, Nazlen Mharani. “Administrasi Tata Usaha, jurnal.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2019.,.
- . “Administrasi Tata Usaha.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2019.
- Daryanto dan Moh. Farid. *Konsep Dasar Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dea Farahdiba, dan Nur Hikmah Andika Suci. “Evaluasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Era Pandemi Covid-19.” *Jurnal Manajemen Bisnis dan Terapan* 1, no. 1 (2023):.
- Dr. Ahmad Zain Sarnoto, M.P.I.M.A., S.E.M.P. Yanti Krismayanti, S P Nurhana Fakhriyah Imtinan, M A Dr. H. Moh. Subhan, M A H. Ahmad Abrar Rangkuti, M P Moh. Zaky Tatsar, M P Dr. Kurniyatul Faizah, M P

- I Dr. Siti Halimah, A.M.Z.S.P.I. M, dan M P I Dr. Hj. Siti Yumnah. *Manajemen Tata Usaha di Sekolah*. Pena Cendekia Pustaka, 2024.
- Dr. H. Ahmad Qurtubi, M A. *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori & Implementasi)*. Jakad Media Publishing, n.d.
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K.M.S., dan S.E.M.S. Dr. Patta Rapanna. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press, 2021.
- Elviera, Chyntia Dewi, Dedi Irawan, dan Dwitya Nafa Syafrina. “Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi.” *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial* 3, no. 1 (2019): .
- Fiantika, Wasil M, Jumiyati, Honesti, Wahyuni, Jonata, Et.al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rake Sarasin, 2022.
- Hidayat, Taopik. “Kompetensi Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di SMPN 2 Pagiri Kabupaten Pangandaran.” *Jurnal ilmiah ilmu administrasi* 53, no. 9 (2019) .
- Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan Menuju Sekolah Efektif* (Penerbit: Aksara Timur, Agustus), Hal 16
- Iqbal, M, Lucky Milan Sari, Ali Asmul, dan Rahmansyah Marbun. “Peran Tata Usaha Dalam Pengelolaan Arsip Sekolah di Sekolah SMP Swasta Al-Jihad Medan.” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 4 (2023).
- Jihan, Tarissa Farah. “Manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di sma negeri 1 jenangan” 2, no. 1 (2023): .
- Kristiawan, Muhammad, dan Nova Asvio. “Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah.” *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan* 5, no. 1 (2018).
- Kurnia, Elsa Puji. “Administrasi Tata Usaha Elsa.” *Administrasi Tata Usaha*, 2020.
- Masfi Sya’fiatul Ummah, *Administrasi dan manajemen pendidikan sekolah, Sustainability (Switzerland)*, vol. 11, . . .
- Nazlen Mharani Bunga Cut, “Administrasi Tata Usaha, jurnal,” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952..

- Pandi, Abdul. "MUDIR (Jurnal Manajemen Pendidikan) Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Mts. Hidayatul Muhsinin." *MUDIR : Jurnal Manajemen Pendidikan* (2022):
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah,"
- Putri, Yolanda Mario, dan Anisah Anisah. "Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri." *Journal of Educational Administration and Leadership* 3, no. 4 (2023).
- Rangkuti, A A, D R Munir, D A Sumilih, R E Ambat, E Asyiah, A Dailami, S Marsudi, dan H S Maranting. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Pradina Pustaka, 2024.
- Rika Widianita, Dkk. "Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah Di Mts Miftahul Ulum Kawal Skripsi." *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* VIII, no. I (2023).
- Rukhmana, Trisna. "Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 25." *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)* 2, no. 2 (2021).
- Saipul Annur, Nyayu Khodijah, Amilda Amilda, Ibrahim Ibrahim, Ika Leilani, Hidayat Hidayat, dan Nurviana Nurviana. "Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar." *SAFARI :Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia* (2021).
- Saputra, Ahmad Khairani. "Kualitas Pendidikan di Indonesia." *Universitas Andalas*, no. 2130004 (2021).
- S W et al., *Manajemen Kualitas Modern* (CV. Oxy Consultant, n.d.), Tarbiyah, Fakultas, D A N Keguruan, Universitas Islam Negeri, dan Raden Intan Lampung. "Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di mts negeri 1 bandar lampung," 2024.
- Taopik Hidayat, "Kompetensi Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di SMPN 2 Pagiri Kabupaten Pangandaran," *Jurnal*

ilmiah ilmu administrasi 53,

- Ummah, Masfi Sya'fiatul. *Administrasi dan manajemen pendidikan sekolah. Sustainability (Switzerland)*. Vol. 11, 2019.
- . “Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Smp It Baitul Jannah Bandar Lampung.” *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019).
- W, S, A Setiyani, I J Mulyana, D A Kifta, dan Y Witanto. *Manajemen Kualitas Modern*. CV. Oxy Consultant, n.d.
- Wahyudi, Zikri. “Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Penginapan Hotel Syari’ah Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung)2020
- Yolanda Mario Putri dan Anisah Anisah, “Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri,” *Journal of Educational Administration and Leadership* 3, no. 4 (2023).Hal 2
- Zikri Wahyudi, “*Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Penginapan Hotel Syari’ah Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung)*Wahyudi, Z.)