DAFTAR PUSTAKA

Aisyah, N. (2022). Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Dasar. Jurnal Administrasi Pendidikan, 15(3), 102–115.

Ambar Wati, A. usman. (2022). Peran Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan. *2022-08-28*, https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/issue/view/206. Wati, A., & Umar, A. (2022). Peran Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan. Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK), 4(4), 5848-5853. https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6405

Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SukaPress Uin Sunan Kalijaga.

Kepmendiknas No. 053/U/2001 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah.

Ladan Bijani, H., Nurliana Siregar, E., Mutia, Z., & Rizqa, M. (2024). Urgensi Administrasi Pendidikan Bagi Peningkatan Mutu Pendidikan. *Pandu* : Jurnal Pendidikan Anak dan Pendidikan Umum, *2*(2), 28–42. https://doi.org/10.59966/pandu.v2i2.925

Putri, N., Yulia, F., & Zuliana, E. (2024). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak. 8.

Prasetyo, Wimay. (2012). Manajemen Pelayanan Publik (Konsep Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya : Brawijaya University).

Rahardjo, S. (2020). Manajemen Administrasi Sekolah: Teori dan Praktik dalam Mengelola Administrasi Pendidikan. Rahardjo, S.

Sinaga, N. A. (2024). Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 1445 H / 2024 M.

Supriyanto, A., & Chiar, H. M. (2020). Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadau.

Suryani, N. (2018). Pengelolaan Keuangan dan Administrasi Kepegawaian di Sekolah. *Surabaya: Pustaka Belajar.*

Syafa'at, W. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Smk Favorit Pungging Kabupaten Mojokerto. 19.

Tsanawiyah Sunan Kalijaga Siwuluh. Kementrian Agama Kabupaten Brebes: *Jurnal Kependidikan*, 6(2), 233-248

Ulfah, M. (2023). Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di SMP Negeri 1 Pengaron. Pahlawan Jurnal Pendidikan-Sosial-Budaya, 19(1), 23–26. https://doi.org/10.57216/pah.v19i1.556

Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.Bandung.:*

Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. CV Alfabeta.*

Bandung.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitaif dan R&D. Bandung:*

Alfabeta.

Undang-undang nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Republik Indonesia

LAMPIRAN

A. Pedoman wawancara

1. Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di di SMP YP 17 Surabaya

a) Kepala Sekolah

- Aspek perencanaan
  1) Bagaimana kebijakan strategis sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi?
  2) Bagaimana peran tenaga administrasi dalam proses perencanaan layanan administrasi di sekolah?
  3) Apakah terdapat program kerja atau rencana khusus terkait peningkatan mutu layanan administrasi?
- Aspek pelaaksanaan
  1) Bagaimana pelaksanaan layanan administrasi di sekolah berdasarkan standar atau prosedur yang berlaku?
  2) Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab tenaga administrasi dalam memberikan layanan?
  3) Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan administrasi?
- Aspek evaluasi
  1) Bagaimana sistem evaluasi kinerja tenaga administrasi yang diterapkan di sekolah?
  2) Indikator apa yang digunakan untuk menilai mutu layanan administrasi?
  3) Bagaimana tindak lanjut hasil evaluasi terhadap peningkatan layanan administrasi?
- Kendala dan Pengembangan
  1) Apa saja kendala yang dihadapi tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan?
  2) Bagaimana upaya sekolah dalam mengatasi kendala tersebut?
  3) Bagaimana harapan Bapak/Ibu terhadap pengembangan peran tenaga administrasi ke depan?

b) Kepala Tata Usaha / Tenaga Administrasi

- Aspek Perencanaan
  1) Bagaimana peran Anda dalam perencanaan layanan administrasi di sekolah?
  2) Apakah terdapat program kerja atau rencana layanan administrasi yang disusun secara rutin?

- Aspek Pelaksanaan
  1) Bagaimana prosedur pelayanan administrasi kepada guru, siswa, dan orang tua?
  2) Apakah pelayanan administrasi telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP)?
  3) Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan administrasi?
  4) Bagaimana upaya Anda dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat?
- Aspek Evaluasi
  1) Bagaimana proses evaluasi kinerja tenaga administrasi di sekolah ini?
  2) Apakah hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan layanan? Bagaimana bentuknya?
- Kendala dan Pengembangan
  1) Kendala apa saja yang dihadapi dalam memberikan pelayanan administrasi?
  2) Apakah Anda pernah mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kompetensi administrasi?
  3) Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah ini?

c) Staf Sekolah (Guru / Non-Administrasi)
- Persepsi Layanan
  1) Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan layanan administrasi di sekolah?
  2) Bagaimana kontribusi pelayanan administrasi terhadap kelancaran tugas Bapak/Ibu sebagai pendidik?
- Kualitas Layanan (Indikator Mutu)
  1) Bagaimana kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi yang diberikan?
  2) Bagaimana sikap dan respons tenaga administrasi dalam melayani kebutuhan staf?
  3) Apakah informasi administrasi yang diberikan jelas dan tepat waktu?
- Evaluasi Layanan
  1) Apa kelebihan pelayanan administrasi di sekolah ini?
  2) Apa kekurangan yang masih perlu diperbaiki?
  3) Bagaimana saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan mutu layanan administrasi?

d) Siswa

- Pengalaman Layanan
  1) Apakah kamu pernah menggunakan layanan administrasi di sekolah? Sebutkan contohnya.
  2) Bagaimana pengalamanmu saat dilayani oleh petugas administrasi?
- Kualitas Layanan
  1) Apakah pelayanan administrasi yang kamu terima cepat dan mudah?
  2) Apakah petugas administrasi bersikap ramah dan membantu?
  3) Apakah informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami?
- Evaluasi Layanan
  1) Apa yang sudah baik dari pelayanan administrasi di sekolah?
  2) Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan administrasi?
  3) Apa harapanmu terhadap pelayanan administrasi ke depan?

2. Mutu **Layanan Administrasi di SMP YP 17 Surabaya**

No	**Aspek**	**Indikator**	**Deskripsi Operasional**
1	Kecepatan layanan	Waktu pelayanan	Mengamati cepat/lambat pelayanan
2	Ketepatan layanan	Ketepatan data/informasi	Mengamati kesesuaian informasi
3	Sikap pelayanan	Ramah, sopan, komunikatif	Mengamati sikap petugas
4	Kejelasan informasi	Informasi mudah dipahami	Mengamati komunikasi layanan
5	Sarana prasarana	Ruang, alat, teknologi	Mengamati fasilitas layanan
6	Responsivitas	Tanggap terhadap kebutuhan/keluhan	Mengamati respon petugas

B. Pedoman Observasi

1. Peran Tenaga Administrasi

No	**Dokumen**	**Fungsi Data**
1	Perencanaan dan Pengorganisasian Administrasi	Adanya program kerja administrasi sekolah

		Adanya pembagian tugas tenaga administrasi Adanya struktur organisasi tata usaha Adanya pengelolaan arsip dan dokumen secara terstruktur
2	Pelaksanaan Administrasi Operasional	Pelayanan surat-menyurat Pendataan peserta didik Pengarsipan dokumen sekolah Pelayanan administrasi kepada guru, siswa, dan wali murid Penggunaan sarana administrasi dalam pelayanan
3	Pengawasan dan Evaluasi Administrasi	Pemantauan pelaksanaan tugas tenaga administrasi Pemeriksaan kelengkapan administrasi Tindak lanjut terhadap kesalahan atau kendala administrasi Koordinasi evaluasi antara kepala sekolah dan tenaga administrasi
4	Koordinasi dengan Pemangku Kepentingan	Koordinasi dengan kepala sekolah Koordinasi dengan guru Komunikasi dengan siswa Pelayanan dan komunikasi dengan wali murid Penyampaian informasi administrasi kepada warga sekolah

2. Mutu Layanan Administrasi

No	**Dokumen**	**Fungsi Data**
1	Reliability (Keandalan)	Ketepatan pelayanan administrasi Ketepatan pengelolaan data dan dokumen Ketersediaan arsip saat dibutuhkan Pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur

2	Responsiveness (Daya Tanggap)	Kecepatan merespons kebutuhan pengguna layanan Kesigapan petugas dalam memberikan bantuan Kejelasan informasi yang diberikan Kecepatan penyelesaian pelayanan administrasi
3	Assurance (Jaminan)	ketepatan informasi yang diberikan Keamanan dan kerahasiaan dokumen Kepastian prosedur pelayanan Kepercayaan pengguna terhadap layanan administras
4	Empathy (Empati)	Keramahan tenaga administrasi Kesopanan dalam melayani Perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan Sikap membantu tanpa membedakan pengguna layanan
5	Tangibles (Bukti Fisik)	Kondisi ruang tata usaha Ketersediaan komputer dan printer Ketersediaan lemari arsip Ketersediaan dokumen administrasi
6	Dokumen kendala layanan	Analisis hambatan

HASIL DOKUMENTASI



Wawancara dengan kepala sekolah



Wawancara dengan guru



Wawancara dengan tenaga administrasi



Wawancara siswi

LAMPIRAN II
GAMBAR UMUM, KEADAAN DAN LOKASI SEKOLAH

A. Letak Geografis

SMP YP 17 Surabaya berlokasi di Jalan Randu No. 17, Kelurahan Sidotopo Wetan, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Secara geografis sekolah ini berada pada koordinat sekitar 7°13'40" LS dan 112°45'49" BT. Letaknya berada di wilayah Surabaya bagian utara yang berdekatan dengan Selat Madura dan tidak jauh dari Jembatan Suramadu. Posisi yang strategis tersebut memudahkan akses peserta didik serta mendukung pelaksanaan kegiatan pendidikan karena berada di lingkungan masyarakat yang cukup padat dan mudah dijangkau oleh berbagai sarana transportasi.

B. Sejarah Singkat

SMP YP 17 Surabaya merupakan sekolah menengah pertama swasta yang berada di bawah naungan Yayasan Pendidikan 17 Jawa Timur dan berlokasi di Jalan Randu No. 17, Kelurahan Sidotopo Wetan, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya. Sekolah ini didirikan pada tanggal 12 Oktober 1988 sebagai wujud komitmen yayasan dalam mengembangkan pendidikan bagi masyarakat. Sejarah berdirinya SMP YP 17 Surabaya berawal dari perkembangan lembaga pendidikan yang dikelola Yayasan Pendidikan 17, yang kemudian melahirkan sekolah baru dan berkembang hingga kembali menggunakan nama SMP YP 17 Surabaya. Hingga saat ini, sekolah terus berupaya meningkatkan mutu pendidikan melalui pengembangan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas tenaga pendidik, serta pembinaan prestasi peserta didik. Dengan status akreditasi A dan penerapan Kurikulum Merdeka, SMP YP 17 Surabaya berkomitmen mencetak generasi yang berkarakter, berprestasi, berwawasan lingkungan, serta mampu menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Berikut akan dipaparkan dalam profil SMP YP 17 Surabaya.

NPSN	20503486
Tingkatan Sekolah	SMP
Kepala Sekolah	Dra. Slamet Suwarni
Operator	Isnania Munita

Akreditasi	A
Jam Belajar	Pagi/ 6hari
Luas Tanah	5.360 m²
Telepon	(031) 3763721
Fax	-
Provinsi	Jawa Timur
Kota/Kabupaten	Surabaya
Kecamatan	Kenjeran
Kelurahan	Sidotopo Wetan
Email	smpyp17surabaya@yahoo.com
Website	http://smpyp17sby.sch.id

VISI DAN MISI SMP YP 17 SURABAYA

VISI:

"Siswa Unggul IMTAQ dan IPTEK, Berjiwa Patriot, Berprestasi, Berkarakter dan Berbudaya Lingkungan."

MISI:

1. Mewujudkan peserta didik yang taat beribadah dan mengamalkan ajaran agamanya dalam kehidupan sehari-hari.

2. Membentuk peserta didik yang berakhlak mulia, sopan santun, serta menghormati guru, orang tua, dan sesama.

3. Menumbuhkan sikap disiplin, nasionalisme, dan jiwa patriotisme melalui berbagai kegiatan sekolah.

4. Meningkatkan prestasi akademik peserta didik melalui pembelajaran yang efektif, kreatif, inovatif, serta berorientasi pada peserta didik.

5. Mengembangkan prestasi nonakademik melalui kegiatan ekstrakurikuler di bidang seni, olahraga, dan pengembangan potensi diri.

6. Membentuk karakter mandiri, bertanggung jawab, dan peduli terhadap lingkungan sekolah maupun masyarakat.

7. Mewujudkan sekolah yang berwawasan lingkungan melalui upaya pelestarian, pencegahan pencemaran, dan peningkatan kepedulian terhadap kebersihan lingkungan.

BIOGRAFI PENULIS



Ina Alfiana adalah nama lengkap peneliti yang lahir di Bojonegoro, 21 Juli 2002, merupakan anak bungsu dari 2 bersaudara. Penulis memiliki ayah yang bernama Suwondo yang dengan sangat luar biasa membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan ibu bernama Ummu Sholikah Ibu rumah tangga yang sangat tangguh,sabar dan senantiasa menjadi penguat bagi penulis.

Sejak lahir penulis hidup dan tumbuh di tengah keluarga sederhana yang harmonis, lingkungan yang hangat, penuh kasih sayang dan doa. Dalam keluarga dan lingkungan inilah penulis berangkat berkelana dan merangkai semua hingga sampai pada titik ini.

Riwayat Pendidikan penulis mulai dari SDN Sudah yakni dikampung kelahirannya. Kemudian melanjutkan di MTS Islamiyah Malo. Lalu melanjutkan pendidkian di SMA PRIMAGANDA dan mondok di Ponpes Al Urwatul Wutsqo. Kemudian setelah itu melanjutkan studi di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah al Urwatul Wutsqo (STITI-UW) Jombang, mengambil program studi Mnajemen Pendidikan Islam.

Selama menempuh pendidikan di STIT-UW Jombang, penulis menjalani perkuliahan sambil bekerja. Hal tersebut menjadi tantangan sekaligus pengalaman berharga yang mengajarkan pentingnya manajemen waktu, tanggung jawab, disiplin, serta kerja keras dalam menyeimbangkan antara dunia akademik dan pekerjaan. Meskipun dihadapkan pada berbagai kesibukan dan hambatan, penulis tetap berupaya menjalani keduanya dengan penuh semangat dan komitmen untuk menyelesaikan pendidikan tepat waktu.

Dengan ketekunan, keyakinan, serta motivasi yang tinggi untuk terus belajar, berusaha, dan berdoa kepada Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada tahun 2026 dengan menyusun skripsi yang berjudul ‘Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di SMP YP 17 Surabaya.’

Penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan, khususnya dalam bidang manajemen pendidikan Islam, serta dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan menjadi referensi yang bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya.