

## Proses Pengelolaan Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya

Basidin Mizal<sup>1\*</sup>, Putri Rahayu<sup>2</sup>, Tathahira<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, Indonesia

<sup>3</sup>IAIN Takengon, Takengon, Indonesia

e-mail: <sup>1\*</sup>[basidin.mizal878@gmail.com](mailto:basidin.mizal878@gmail.com), <sup>2</sup>[putrirahayu@gmail.com](mailto:putrirahayu@gmail.com), <sup>3</sup>[tathahira92@gmail.com](mailto:tathahira92@gmail.com)

\*Corresponding Author

---

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received: Mey 21, 2024

Revised: June 24, 2024

Accepted: June 28, 2024

#### Kata Kunci:

Administrasi; Pelayanan Pendidikan; Pengelolaan

#### Keywords:

Administration; Educational Service; Management

### ABSTRACT

Administrasi sekolah sangat penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Pemilihan karyawan yang baik, komunikasi yang terbuka, pertemuan teratur, dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi merupakan bagian dari manajemen administrasi sekolah. Salah satu masalah yang ditemukan adalah manajemen administrasi sekolah yang buruk, yang menghasilkan pelayanan pendidikan yang buruk. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses administrasi di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, serta bagaimana sekolah mematuhi peraturan administrasi dan menguasai kemampuan administrasi staf untuk meningkatkan pelayanan. Studi ini menggunakan metodologi kualitatif, terutama metodologi deskriptif kualitatif. Studi ini melibatkan kedua siswa dan orang tua atau wali siswa. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi Hasil penelitian menjelaskan bahwa proses administrasi untuk meningkatkan pelayanan pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar masih kurang efektif karena tidak ada pelayanan yang optimal. Namun, sekolah telah mematuhi pedoman administrasi untuk meningkatkan pelayanan pendidikan, yang menghasilkan SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar mendapatkan nilai A. Namun, masih ada kekurangan kemampuan administratif staf untuk meningkatkan pelayanan pendidikan.

*School administration is crucial in improving educational services in schools. School administration management includes the application of ICT, selection of qualified employees, parent participation in decision making, open communication, and regular meetings. One of the problems found was the low quality of school administration management, which resulted in poor educational services. The aim of this research is to identify the administrative process at SMA Negeri 1 Want Jaya Aceh Besar, as well as how the school complies with administrative regulations and the ability of administrative staff to improve services. This research uses a qualitative approach, specifically a qualitative descriptive approach. This research involved students and their parents or guardians. Observation, interviews, and documentation are data collection methods. The results of the research show that the administrative process for improving educational services at SMAN 1 Want Jaya Aceh Besar is still less effective because there is no optimal service. However, the school has complied with administrative guidelines to improve educational services well, so that SMAN 1 Want Jaya Aceh Besar received an A. Meanwhile, the ability of administrative staff to improve educational services is still lacking.*

---

---

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license



---

**Corresponding Author:**

Basidin Mizal,  
UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, Indonesia  
Email: [basidin.mizal878@gmail.com](mailto:basidin.mizal878@gmail.com)

---

## PENDAHULUAN

Pendidikan didefinisikan sebagai upaya sadar dan terencana dalam menciptakan lingkungan dan proses pembelajaran di mana siswa secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, dan keterampilan yang diperlukan untuk diri mereka sendiri, masyarakat, bangsa, dan negara. Pendidikan adalah upaya manusia untuk menumbuhkan dan mempertajam skill dan potensi yang dipunyai sejak lahir, baik secara fisik maupun spiritual, sesuai dengan *values* yang ada di masyarakat dan kebudayaan. Pendidikan bertujuan untuk membantu siswa memenuhi tanggung jawab mereka dan bekerja sendiri. Oleh karena itu, pendidikan mencakup segala sesuatu yang memengaruhi perkembangan, perubahan, dan kondisi setiap individu. Perubahan ini mencakup peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap anak didik selama kehidupan mereka (Pristiwanti et al., 2022).

Pendidikan merupakan faktor krusial dalam menentukan kemajuan sebuah bangsa. Kualitas pendidikan yang tinggi diperlukan agar tujuan bangsa, yaitu mencerdaskan kehidupan, dapat dicapai. Pada kenyataannya, Indonesia belum benar-benar tercedas. Secara akademis, masyarakat Indonesia, terutama pelajar, sangat cerdas, tetapi tidak secara moral atau perbuatan. Korupsi, tawuran, dan konflik antar suku adalah beberapa contoh pelanggaran moral bangsa. Potensi buruk yang dapat ditanggulangi oleh sistem pendidikan (Aziizu, 2018).

Sudah saatnya pendidikan tidak hanya mementingkan kecerdasan otak; pendidikan karakter juga diperlukan untuk membantu bangsa pintar bertindak. Pekerja sosial harus mempertimbangkan peran mereka di sekolah. Untuk mewujudkan pendidikan karakter ini, semua pihak harus dimotivasi. Akibatnya, peran pekerja sosial diperlukan untuk mengubah lingkungan sehingga pendidikan karakter ini dapat dicapai. Oleh karena itu, tujuan artikel ini adalah untuk mengubah perspektif masyarakat dan meningkatkan peran pekerja sosial di sekolah sebagai profesi yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan prinsip yang diterapkan dalam praktiknya.

Untuk meningkatkan layanan pendidikan, seringkali pengelolaan administrasi pendidikan tidak diperhatikan. Masih banyak lembaga pendidikan yang mengabaikan pengelolaan administrasi. Setelah itu, lembaga pendidikan menjadi seperti mobil yang dikemudikan tanpa arah dan tujuan yang jelas. Pengelolaan administrasi yang baik untuk tenaga pendidik dan kependidikan adalah salah satu komponen penting untuk meningkatkan pelayanan pendidikan. Salah satu bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan adalah pengelolaan administrasi yang efektif (Jamal & Syarifah, 2018).

Pengelolaan administrasi sekolah sangat penting untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi sekolah. Dalam abstrak ini, berbagai teknik dan pendekatan dibahas untuk menjalankan manajemen sekolah yang efektif. Sangat penting bagi manajemen sekolah untuk memiliki sumber

daya manusia yang berkualitas. Pelatihan yang tepat dan pemilihan karyawan yang kompeten dan berdedikasi dapat membantu membentuk tim yang beroperasi dengan baik dalam melaksanakan tugas-tugas administratif. Selain itu, banyak tugas administratif, seperti keuangan, pelaporan, dan pengelolaan data siswa, dapat diotomatisasi dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

*Partnership* yang solid diantara sekolah, orang tua, dan masyarakat juga penting untuk mengatur administrasi sekolah. Melibatkan orang tua dalam pengambilan keputusan, berkomunikasi dengan sekolah, dan mengadakan pertemuan rutin dengan orang tua dapat meningkatkan transparansi dan mendukung program sekolah. Perencanaan yang baik, pengawasan yang konsisten, dan evaluasi kegiatan administratif adalah semua komponen yang diperlukan untuk pengelolaan administrasi sekolah yang baik. Kerja sama antara kepala sekolah, guru, staf administrasi, dan pihak terkait lainnya sangat penting untuk mengelola administrasi sekolah dengan baik. Semua pemangku kepentingan dapat bekerja sama dengan lebih baik jika budaya kerja yang mengutamakan kolaborasi dan komunikasi yang efektif diterapkan. Ini dapat menciptakan lingkungan yang mendukung keberhasilan administrasi sekolah (Andriani & Hidayat, 2023).

Pengelolaan administrasi sekolah yang baik sangat penting bagi penyelenggara pendidikan karena memungkinkan mereka untuk membantu pihak-pihak terkait mencapai kinerja yang lebih baik. Kecepatan, keakuratan, dan ketepatan penyampaian data atau informasi sangat penting untuk manajemen yang baik (Pitriyani, 2022). Salah satu tugas tenaga administrasi sekolah adalah mengelola surat menyurat, yang sering disebut sebagai pekerjaan tulis menulis; surat menyurat dibuat dan disimpan dalam arsip. Surat menyurat adalah sumber data dan informasi yang sangat penting untuk kemajuan organisasi pendidikan.

Masyarakat dan sekolah umum terdiri dari pelayanan pendidikan. Produk dan jasa yang memenuhi standar kualitas dan memenuhi kebutuhan pelanggan disebut sebagai kualitas layanan. Input, proses, output, dan hasil adalah semua aspek kualitas pendidikan. Proses pendidikan yang berkualitas memungkinkan siswa mengalami pembelajaran yang aktif, inovatif, kreatif, dan menyenangkan. Hasil belajar siswa, baik akademik maupun non-akademik, harus memenuhi kriteria kelengkapan minimal. Penggunaan manajemen berbasis sekolah (MBS) dan penerapan standar input, proses, dan output pendidikan adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas pendidikan. Prestasi akademik siswa diharapkan dari sekolah tidak memenuhi standar akademik (Basri, 2011).

Selanjutnya, sangat penting bagi lembaga pengelolaan layanan pendidikan untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa. Lembaga pendidikan harus mengetahui kepuasan orang tua siswa untuk mengetahui sejauh mana kinerja elemen lingkungan internal sekolah yang berperan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan di sekolah dan untuk memenuhi kepuasan orang tua siswa (Sari & Prasetyo, 2020).

Untuk organisasi seperti lembaga keuangan, kesehatan, dan pendidikan, pelayanan sangat penting. Pendidikan merupakan bagian penting dari kehidupan masyarakat dan merupakan faktor pendorong utama dalam menggerakkan masyarakat itu sendiri. Walaupun pendidikan merupakan bagian yang sangat penting untuk mempercepat pembangunan negara, selalu ada kecenderungan bahwa bagian ini terbelakang dibandingkan dengan bagian lain dari pembangunan. Ini dikarenakan fakta bahwa kualitas layanan berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan. Sekolah sebagai penyedia layanan pendidikan harus mengkonsiderasi kepuasan siswa,

wali siswa, dan masyarakat, serta Dunia Usaha dan Industri untuk sekolah kejuruan (Ningsih, 2018).

Sekolah, sebagai institusi pendidikan, selalu berusaha memberikan layanan terbaik. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, sekolah terus meningkatkan kualitas layanan. Orang tua siswa akan merasa puas jika kebutuhan pelanggan jasa siswa dipenuhi. Apabila sekolah memberikan layanan yang memuaskan pelanggan, kepercayaan orang tua dan siswa akan meningkat. Jika layanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa tidak puas, menurut pendapat (Ningsih, 2018). Jumlah siswa yang menurun akan menurunkan ketidakpuasan pelanggan, yang pasti akan merugikan sekolah. Jika layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kualitas layanan dapat dianggap memuaskan. Namun ada beberapa sekolah yang kurang maksimal untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya (Rokhani & Purnami, 2021).

Berdasarkan penjelasan dan permasalahan dari penelitian sebelumnya di atas, maka peneliti merasa dari begitu banyak penelitian yang mengkaji tentang isu manajemen dan efektifitas administrasi di beberapa sekolah di beberapa daerah, namun masih sangat terbatas penelitian yang membahas pada konteks lokal, yakni di salah satu sekolah yang ada di provinsi Aceh. Selanjutnya SMA Negeri 1 Ingin Jaya merupakan salah satu SMA Negeri yang memiliki reputasi yang baik dari segi prestasi di Kabupaten Aceh Besar, namun belum tentu memiliki prestasi dari segi pelayanan administrasi dan manajemen sekolah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan *descriptive qualitative*. Abdussamad (2021) mendefinisikan pendekatan deskriptif dalam penelitian kualitatif sebagai suatu metode untuk meneliti suatu situasi, pemikiran, atau peristiwa saat ini dengan tujuan membuat gambaran deskriptif atau lukisan yang sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta, karakteristik, dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa proses administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan, mengevaluasi bentuk kepatuhan terhadap pedoman administrasi untuk meningkatkan pendidikan dan kemampuan administrasi staf untuk meningkatkan pelayanan pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya, Aceh Besar. Untuk penelitian ini, teknik purposive sampling digunakan; sampel dipilih berdasarkan kriteria dan termasuk jawaban dasar yang berhubungan dengan tujuan penelitian (Sutopo, 2002).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Observasi ditujukan kepada kinerja staf yang bertugas memberikan pelayanan pendidikan, termasuk tenaga kependidikan dan staf kepegawaian. Dokumentasi berupa data tertulis mengenai kegiatan peningkatan kualitas administrasi pada SMAN Ingin Jaya, Aceh Besar dan wawancara ditujukan kepada tenaga pendidik dan kependidikan, siswa dan orang tua/wali.

Data yang diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara selanjutnya dianalisa menggunakan teknik analisis data yang populer untuk pendekatan *narrative inquiry*, yakni dari Miles, Huberman dan Saldana (2014). Analisis data dilakukan ke dalam tiga tahapan; Reduksi Data, dimana data disubstraksi dan disederhanakan yang berasal dari data kasar dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi; selanjutnya Penyajian Data dimana data selanjutnya

dibatasi dan disajikan dalam bentuk susunan informasi yang layak untuk dijelaskan dan ditarik kesimpulan; dan yang terakhir Penarikan Kesimpulan dimana data yang disajikan kemudian diinterpretasikan dan diverifikasi selama penelitian berlangsung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, maka hasilnya akan dibahas sebagai berikut:

### 1. Proses Administrasi dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar

Berdasarkan hasil penelitian yang membahas tentang Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, seperti yang kita ketahui bahwa ada tiga indikator perencanaan administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan, yaitu pengelolaan data siswa, penyusunan jadwal pembelajaran dan pengelolaan arsip dokumen penting.

Proses administratif merupakan inti dari pengelolaan administrasi pendidikan. Pengelolaan data siswa mencakup pengumpulan, pemeliharaan, dan pembaruan informasi mengenai setiap siswa. Ini termasuk data pribadi, prestasi akademik, dan informasi kontak yang diperlukan untuk memastikan setiap siswa mendapatkan layanan pendidikan yang sesuai. Penyusunan jadwal pelajaran memerlukan perencanaan yang cermat untuk mengatur waktu pembelajaran bagi siswa dan memastikan bahwa semua mata pelajaran tercakup secara efektif. Pengelolaan arsip dokumen penting termasuk dokumen-dokumen kunci seperti rapor, dokumen kebijakan, dan dokumen akreditasi. Hal ini memastikan bahwa informasi penting tersedia dengan mudah dan aman untuk keperluan referensi dan audit.

Salah satu tahap dalam pelayanan administrasi dalam peningkatan pendidikan merupakan perencanaan. Perencanaan administrasi memainkan peran penting dalam peningkatan pelayanan pendidikan. Perencanaan yang baik dapat membantu mengarahkan kegiatan administrasi pendidikan menuju pencapaian tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa perencanaan administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya menggunakan tiga indikator utama dalam implementasinya, diantaranya adalah pengelolaan data siswa, penyusunan jadwal pembelajaran, dan pengelolaan arsip dokumen penting. Dalam wawancara, siswa mengatakan:

*“Menurut saya, pengelolaan data di sekolah ini telah dilakukan dengan efektif, walaupun dalam memperoleh datanya kami sebagai siswa merasa sedikit lambat. Contohnya saat kami sedang membutuhkan data siswa dan surat untuk keperluan beasiswa, sering sekali sekolah lambat dalam memproses data maupun surat tersebut, termasuk juga dokumen- dokumen lainnya”.*

Kepuasan siswa di lihat dari beberapa indikator ini, yang pertama adalah pengelolaan data siswa yang termasuk telah berjalan efektif. Namun pada saat tertentu, data sulit didapatkan oleh para siswa itu sendiri dan cenderung lambat dalam proses nya. Untuk penyusunan jadwal pembelajaran masih terbilang baik, namun siswa terkadang masih kurang dalam memahami

jadwal yang diberikan sedangkan orang tua merasa puas dalam hal penyusunan pembelajaran tersebut. Orang tua/wali siswa mengatakan:

*“Menurut kami, pengelolaan data siswa di sekolah ini serta pelayanan yang diberikan sudah memuaskan bagi orang tua, seperti informasi perkembangan anaknya di bidang akademis dan perilaku mudah diakses. Tetapi ada minusnya, yaitu orang tua/wali kurang berpartisipasi dalam kegiatan sekolah, orang tua berpartisipasi dalam kegiatan sekolah hanya saat pengambilan raport anak saja”.*

Selanjutnya, untuk pengelolaan arsip dokumen penting terbilang sudah baik, namun saat siswa memerlukan data yang diinginkan, sekolah terkesan lambat dalam memprosesnya sehingga siswa kesulitan dalam hal ini.

Pengelolaan Administrasi Pendidikan adalah disiplin yang menekankan pentingnya organisasi, perencanaan, dan pengawasan proses administratif dalam konteks lembaga pendidikan. Menurut teori-teori manajemen, pengelolaan administrasi pendidikan dilihat sebagai fondasi pilar pendidikan efektif. Salah satu teori terkemuka dalam pengelolaan pendidikan adalah Teori Manajemen Ilmu Pendidikan, yang pertama kali dikembangkan oleh Frederick W. Taylor pada awal abad ke-20. Teori ini menekankan pada efisiensi operasional dan peningkatan kinerja melalui penggunaan metode ilmiah untuk memecahkan masalah administratif (Soelaeman, 2023). Selain itu, teori kontingensi juga memainkan peran penting dalam pengelolaan administrasi pendidikan. Teori ini mengusulkan bahwa tidak ada satu pendekatan manajemen yang dapat bekerja efektif di semua situasi. Dalam konteks administrasi pendidikan, hal ini berarti bahwa pendekatan manajemen harus disesuaikan dengan karakteristik unik dari setiap lembaga pendidikan, termasuk ukuran, tujuan, dan kebutuhan masyarakatnya (Satria, 2019).

Seiring berjalannya waktu, para akademisi dan praktisi pendidikan telah terus mengembangkan teori-teori dan praktik terkait pengelolaan administrasi pendidikan. Pada tahun 1950-an, Edwin Flippo memperkenalkan konsep-konsep manajemen sumber daya manusia yang kini merupakan bagian integral dari pengelolaan administrasi pendidikan. Selain itu, teori-teori manajemen modern seperti Total Quality Management (TQM) dan pendekatan Lean Management telah mempengaruhi cara administrasi pendidikan diimplementasikan. Di era digital saat ini, teknologi informasi dan sistem manajemen pendidikan (SMS) telah memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi pendidikan. Hal ini termasuk pengelolaan data siswa, perencanaan kurikulum, dan evaluasi kinerja staf pengajar (Nasir, 2021).

Pengelolaan Administrasi Pendidikan bukan hanya tentang mengelola proses-proses administratif, tetapi juga tentang menciptakan lingkungan pendidikan yang memungkinkan siswa dan pendidik untuk mencapai potensi maksimal mereka. Dengan memahami teori-teori dan praktik terkini dalam pengelolaan administrasi pendidikan, lembaga pendidikan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran yang efektif dan memberikan dampak positif pada peserta didik. Pengelolaan Administrasi Pendidikan adalah fondasi dari operasi yang lancar dan efektif di dalam sebuah lembaga pendidikan. Pertama-tama, proses administratif melibatkan tiga aspek kunci.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Pengelolaan data siswa memastikan bahwa informasi mengenai siswa, termasuk catatan akademik dan informasi kontak, tercatat dan diperbarui dengan akurat. Penyusunan jadwal pelajaran membutuhkan koordinasi yang cermat untuk memastikan bahwa setiap mata pelajaran dan guru memiliki alokasi waktu yang tepat.

Pengelolaan arsip dokumen penting seperti rapor, dokumen kebijakan, dan dokumen akreditasi memastikan bahwa informasi penting tersedia dengan mudah dan aman.

Dari penjelasan di atas dapat menjelaskan bahwa menurut teori yang dikemukakan oleh Mahmud (2020) mendefinisikan administrasi pendidikan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama untuk mencapai tujuan pendidikan secara berencana yang dilakukan di lingkungan tertentu, terutama lembaga pendidikan. Teori ini sangat relevan dengan diskusi saat ini bahwa upaya terencana lembaga pendidikan untuk menyediakan pelayanan administrasi pendidikan pada sekolah disebut pengelolaan administrasi pendidikan.

## **2. Bentuk Kepatuhan Terhadap Pedoman Administrasi Dalam Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar**

Administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan sangatlah penting dikarenakan untuk mengontrol semua pelayanan sudah berjalan dengan efektif dan efisien di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, pelaksanaan administrasi dalam meningkatkan pelayanan berjalan dengan baik tetapi untuk pelayanan seperti surat-menyurat, pengelolaan data siswa/i yang masih kurang efektif dilaksanakan dengan baik sehingga jika ingin mengurus surat-surat untuk prosesnya agak lama sehingga kadang orang tua melihat pelayanan administrasi sekolah ini sangat kurang efektif waktu melaksanakannya. Untuk sekolah semoga ditingkatkan lagi dalam proses pelayanan administrasi lebih mementingkan keperluan siswa/i disekolah.

Berdasarkan wawancara, siswa mengatakan:

*“Sebagai seorang siswa, saya merasa cukup puas dengan kepatuhan sekolah terhadap regulasi pendidikan nasional. SMA Negeri 1 Ingin Jaya kami rasa telah menerapkan aturan-aturan nasional dengan baik, hal ini dibuktikan dengan akreditasi sekolah yang telah mencapai akreditasi A. Sekolah juga telah berupaya sebaik mungkin untuk mencapai dan mempertahankannya hingga saat ini, jadi saya sebagai siswa merasa cukup puas terhadap kepatuhan sekolah pada regulasi atau aturan pendidikan nasional”.*

Sementara itu, orang tua/wali siswa mengatakan:

*“Sebagai orangtua tentu kami merasa sekolah berdiri dan harus patuh pada regulasi Undang- Undang Pendidikan Nasional. Menurut kami itu bukanlah suatu pilihan, akan tetapi merupakan sebuah kewajiban bagi setiap sekolah untuk menerapkan sistem pendidikan nasional. Jadi kami melihat SMA Negeri 1 Ingin Jaya juga telah patuh pada aturan nasional dan kami cukup puas terhadap upaya itu. Dan regulasi tersebut telah mendukung pengalaman belajar anak dengan baik”.*

Administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi juga dapat didefinisikan sebagai proses pengelolaan usaha organisasi (Nizamia, 2019).

Layanan Pendidikan adalah aspek krusial dari sistem pendidikan yang bertujuan untuk memberikan pengalaman belajar yang bermakna dan memenuhi kebutuhan individu. Salah satu teori yang mendasari konsep ini adalah Teori Kepuasan Pelanggan, yang pertama kali dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1985. Teori ini menekankan pentingnya memahami dan memenuhi ekspektasi pelanggan dalam konteks

pelayanan (Purwanto, 2019). Dalam pendidikan, hal ini berarti memahami dan memenuhi kebutuhan serta ekspektasi siswa untuk mencapai pengalaman belajar yang optimal. Teori Kepuasan Pelanggan juga dapat diterapkan pada Layanan Pendidikan. Faktor-faktor seperti kualitas pengajaran, ketersediaan sumber daya pembelajaran, dan interaksi guru-siswa dapat memengaruhi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan yang mereka terima. Melalui pengukuran dan analisis kepuasan siswa, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan (Komarudin, 2018).

Pelaksanaan administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan mencakup serangkaian langkah dan kegiatan yang bertujuan untuk mengimplementasikan rencana-rencana dan kebijakan yang telah dirancang untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan pendidikan, administrasi juga berperan sebagai motor penggerak yang memastikan setiap aspek operasional dan strategi pendidikan terlaksana dengan baik.

Pelaksanaan administrasi tidak akan berjalan dengan baik tanpa melibatkan beberapa pihak seperti pihak sekolah, siswa dan orang tua jika semua pihak melaksanakan tugasnya maka pelaksanaan administrasi untuk peningkatan pelayanan pendidikan akan berjalan dengan maksimal dilaksanakan di sekolah. Untuk melaksanakan pelaksanaan administrasi untuk meningkatkan pelayanan pendidikan membutuhkan waktu maka perlu adanya perbaikan berkelanjutan supaya pelayanan pendidikan berjalan dengan baik.

Pelaksanaan administratif, kepatuhan terhadap pedoman administrasi adalah kunci dalam menjaga integritas dan akuntabilitas lembaga pendidikan. Hal ini mencakup ketaatan terhadap regulasi pendidikan nasional, seperti kurikulum yang ditetapkan pemerintah. Penerapan kebijakan sekolah juga menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan yang terstruktur dan efisien. Proses audit internal administrasi memungkinkan evaluasi berkala terhadap praktik administrasi, memastikan bahwa semua kebijakan dan prosedur diikuti dengan konsisten.

### **3. Kemampuan Administrasi Staf Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar**

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar dalam hal dampak pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan adalah dengan menggunakan 3 indikator yaitu Keterampilan dalam menggunakan system informasi, efisiensi dalam menangani tugas administrasi dan keterampilan interpersonal dalam tim administrasi. Dalam wawancara, siswa mengatakan:

*“Dalam sistem informasi sekolah terhadap siswa, saya sebagai siswa merasa bahwa telah memuaskan, akan tetapi data-data yang diperlukan terkadang lambat dalam proses pelayanan nya. Sehingga kami kesusahan ketika saat memerlukan data yang dibutuhkan harus menunggu lumayan lama dalam prosesnya”.*

*“Keterlibatan orang tua terhadap sistem informasi menurut saya sudah baik. Orang tua puas dalam pelayanan informasi yang diberikan oleh pihak sekolah seperti penyusunan jadwal pembelajaran anaknya, pelaporang hasil belajar anaknya juga mudah dipahami oleh orang tua”.* (wawancara dengan orang tua/wali)

Jawaban di atas sesuai dengan observasi peneliti di lapangan. Siswa dan orangtua berpartisipasi dalam kebijakan sekolah tentang sistem informasi yang diberikan sekolah. Orangtua juga merasa sistem informasi pihak sekolah sudah memuaskan para orang tua yang mudah di akses oleh orang tua.



Secara harfiah, pengelolaan administrasi berarti membantu, melayani, mengarah, atau mengatur semua kegiatan usaha untuk mencapai tujuan. Administrasi juga dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi juga dapat didefinisikan sebagai segenap rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan induk dan sumber kegiatan lainnya yang bertujuan untuk mencapai tujuan apapun dalam usaha bersama dalam sekelompok orang (Mahmud, 2020).

Masyarakat dan sekolah umum terdiri dari pelayanan pendidikan. Produk atau jasa yang memenuhi standar kualitas yang ditetapkan untuk kepuasan pelanggan disebut sebagai kualitas peningkatan pelayanan. Input, proses, output, dan hasil adalah semua aspek kualitas pendidikan. Input pendidikan di kelas jika Anda siap untuk melanjutkan sebaliknya. Proses pendidikan yang berkualitas untuk menciptakan lingkungan pembelajaran yang aktif, menarik, inovatif, dan menyenangkan (Basri, 2011).

Pengelolaan administrasi dalam pelayanan pendidikan yang baik akan menimbulkan dampak yang baik bagi lingkungan siswa/i disekolah tapi sebaliknya jika pengelolaan administrasi dalam pelayanan pendidikan kurang baik akan mengakibatkan dampak yang kurang baik. orang tua mengharapkan yang terbaik untuk pendidikan anaknya maka pihak sekolah harus memaksimalkan pelayanan kepada siswa/i di sekolah untuk menunjang perkembangan kreatifitas dan kecerdasan anak disekolah. dampak dari pengelolaan administrasi untuk meningkatkan pelayanan pendidikan adalah siswa mendapatkan informasi disekolah seperti program akademik, perlombaan,ekstrakurikuler dan perkembangan siswa menurut minat dan bakat mereka disekolah maupun diluar sekolah.

Pengelolaan administrasi yang baik juga menciptakan dampak positif pada lingkungan belajar anak-anak. Ketika fasilitas fisik dan sarana pendukung pembelajaran dikelola dengan baik, orang tua merasa anak-anak mereka belajar di lingkungan yang aman, nyaman, dan memadai. Hal ini menciptakan rasa percaya bahwa sekolah memiliki perhatian dan komitmen yang tinggi terhadap kesejahteraan dan perkembangan siswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kegiatan pelayanan administrasi pendidikan memiliki dampak yang sangat terasa bagi siswa maupun orang tua/wali siswa. Adapun beberapa yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah Keterampilan dalam menggunakan system informasi, Efisiensi dalam menangani tugas administrasi dan Keterampilan interpersonal dalam tim administrasi.

Untuk keterampilan dalam menggunakan system informasi menurut siswa dan orang tua, pihak sekolah dalam hal ini sudah baik dalam memberikan informasi serta panduan penggunaan system informasi yang ada di sekolah. Menurut orang tua system informasi sudah baik dijalankan karena mudah di pahami dan diakses oleh orang tua untuk memantau anaknya dalam hal proses pembelajaran. Namun siswa kesulitan memahami penyusunan jadwal yang di berikan sekolah, dikarenakan terlalu banyak jam masuk dan jam istirahat tidak banyak diberikan.

Dalam hal efisiensi terhadap penanganan tugas administratif baik itu dari siswa atau orang tua sudah memiliki kepuasan yang cukup dalam menangani tugas administrasi. Baik siswa ataupun orang tua/wali siswa sudah memahami saat adanya tugas administrasi sekolah seperti pengisian formulir dan kewajiban administrasi lainnya.

Menyangkut hal yang berkaitan dengan keterampilan interpersonal dalam tim administrasi, baik siswa ataupun orang tua/wali siswa untuk siswa dalam penyampaian saran oleh siswa, sekolah mendengarkan saran itu namun pada implementasi dilapangan masih kurang dilakukan.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu mengenai Pengelolaan Administrasi dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Proses administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Ada beberapa indikator dalam proses administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan yaitu pengelolaan data siswa, penyusunan jadwal pembelajaran serta pengelolaan arsip dokumen penting. Yang ingin dilihat dari penelitian ini adalah proses administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan. Proses pelayanan pendidikan adalah kegiatan secara sadar untuk melakukan pemberian kepuasan layanan administrasi kepada para konsumen yaitu siswa dan wali siswa. Hasil penelitian yang peneliti dapatkan dalam proses administrasi ini adalah keterlambatan proses pelayanan dalam melayani data terutama surat menyurat penting yang ingin siswa dapatkan, sedangkan dalam sistem informasi sekolah sudah baik terlaksana. Tentunya hal ini menjadi evaluasi bagi sekolah dalam proses pelayanan administrasi terutama administrasi surat menyurat.

Agar dalam pelaksanaan proses pelayanan administrasi ini dapat berjalan lebih efektif dan efisien, tentunya sekolah harus mengembangkan layanan administrasi pendidikan dengan melakukan pemanfaatan teknologi secara maksimal, mengadakan pelatihan dalam hal administrasi pendidikan, pengoptimalan proses, adanya umpan balik antara sekolah dengan siswa ataupun wali siswa, pemantauan kinerja serta pengelolaan arsip yang baik agar dalam pelaksanaan proses administrasi ini dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan adanya pengelolaan arsip yang baik maka akan memudahkan para tenaga kependidikan dalam mengelola serta mengatur data dan format surat yang akan diserahkan kepada para siswa beserta orang tua. Melakukan kombinasi dari langkah-langkah di atas dapat membantu sekolah dalam meningkatkan proses pelayanan administrasi surat menyurat, membuatnya lebih efisien, dan memenuhi kebutuhan seluruh komunitas sekolah dalam pelayanan administrasi pendidikan.

Bentuk kepatuhan terhadap pedoman administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Ada beberapa indikator yang mendukung dalam hal bentuk kepatuhan terhadap pedoman administrasi yaitu kepatuhan terhadap regulasi pendidikan nasional, penerapan kebijakan sekolah, dan proses audit internal administrasi. Yang ingin dilihat dari penelitian ini adalah bagaimana bentuk kepatuhan sekolah terhadap regulasi nasional. Bentuk kepatuhan terhadap regulasi ini penting dalam suatu lembaga pendidikan. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, bentuk kepatuhan pihak sekolah sudah berjalan dengan baik, hal itu dibuktikan dengan sekolah telah meraih akreditasi A. Dalam penerapan kebijakan sekolah, lembaga pendidikan juga sudah baik dalam menjalankan kebijakan tersebut. Namun, pada saat audit data internal saja pihak sekolah mengalami keterlambatan dalam prosesnya. Agar pihak sekolah dapat lebih mengembangkan bentuk kepatuhan ini, pihak sekolah dapat melakukan yang namanya pemberian reward, memberikan pemahaman pedoman administrasi, implementasi kebijakan internal, sistem pelaporan yang transparan, serta evaluasi dalam tenggat waktu tertentu. Melakukan hal-hal diatas dapat lebih mengembangkan bentuk kepatuhan bahkan bisa lebih baik lagi kedepan.

Kemampuan administrasi staf dalam meningkatkan pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Ada tiga indikator yang mendukung kemampuan administrasi staf dalam peningkatan layanan pendidikan yaitu keterampilan dalam menggunakan sistem informasi, efisiensi dalam menangani tugas administrasi dan keterampilan interpersonal dalam tim administrasi. Hasil penelitian yang peneliti temukan adalah bahwa keterampilan dalam menggunakan sistem informasi pendidikan sudah berjalan dengan baik dan memuaskan. Dalam hal efisiensi untuk menangani tugas administrasi, keterlambatan dalam menanggapi tugas masih terjadi sehingga keefektifan serta keefisienan dari pelaksanaan pelayanan administrasi masih kurang berjalan baik. Sedangkan dalam keterampilan interpersonal dalam tim administrasi kurang melibatkan orang tua dan siswa. Tenaga kependidikan terkadang masih sulit dan kurang tanggap dalam memproses kebutuhan data yang siswa butuhkan. Agar Kemampuan administrasi staf dalam meningkatkan pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar dapat berjalan sesuai harapan, maka ada beberapa langkah yang ditawarkan yaitu pelatihan dan pengembangan, kolaborasi tim dengan baik, penyusunan tugas yang jelas, pemantauan kinerja, penyusunan prioritas tugas, pengembangan softskill, mendukung inovasi dan pemberian penghargaan serta pengakuan. Meningkatkan kemampuan administrasi staf melibatkan upaya berkelanjutan untuk mendukung pengembangan individu dan menjaga keefektifan operasional secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, N., & Hidayat, M. (2023). Pengelolaan Administrasi Sekolah. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(2), 215–220. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i2.195>
- Aziizu, B. Y. A. (2018). Tujuan Besar Pendidikan Adalah Tindakan. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 295–300. <https://doi.org/10.24198/jppm.v2i2.13540>
- Basri, M. (2011). Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.25>
- Jamal, N., & Syarifah, M. (2018). Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan. *KABILAH: Journal of Social Community*, 3(2), 210–222. <https://doi.org/10.35127/kbl.v3i2.3410>
- Pristiwanti, D., Badariah, B., Hidayat, S., & Dewi, R. S. (2022). Pengertian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 1707–1715.
- Rokhani, R. A., & Purnami, A. S. (2021). Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di Sekolah Kejuruan. *Media Manajemen Pendidikan*, 4(1), 69–80. <https://doi.org/10.30738/mmp.v4i1.8563>
- Sari, N. S., & Prasetyo, M. N. (2020). Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(1), 87–97. <https://doi.org/10.30596/edutech.v6i1.4399>