

**PENGELOLAAN ADMINISTRASI DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 INGIN JAYA
ACEH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

PUTRI RAHAYU

NIM. 190206077

**Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023 M/1445 H**

**PENGELOLAAN ADMINISTRASI DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 INGIN JAYA ACEH
BESAR**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi untuk Memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Pendidikan**

Oleh:

Putri Rahayu

NIM. 190206077

**Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**

Disetujui oleh:

AR - RANIRY

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Lailatussaadah, M.Pd

Nip. 197512272007012014



Ainol Mardhiah, MA. Pd

Nip. 197510122007102001

**PENGELOLAAN ADMINISTRASI DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 INGIN JAYA**

SKRIPSI

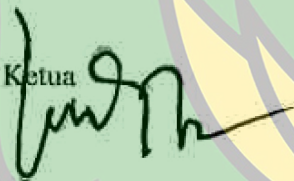
Telah diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima sebagai Salah Satu Bebas Studi Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Pada Hari/Tanggal:


Rabu, 20 Desember 2023
7 Jumadil Akhir 1445 H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua


Lailatussaadah, S. Ag, M. Pd
NIP. 197512272007012014

Sekretaris


Ainul Mardiah, MA. Pd
NIP. 197510122007102001

Penguji I


Dr. Saifiadi, S.Pd.I., M.Pd
NIP. 198010052010031001

Penguji II


Ti Halimah, MA
NIP. 197512312009122001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Darussalam, Banda Aceh




Prof. Safrul Mukhlis, S.Ag., M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 197301021997031003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Rahayu
NIM : 190206077
Program studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan keguruan

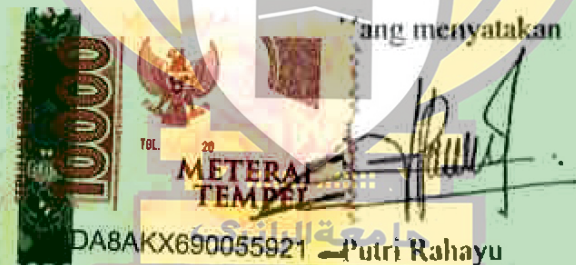
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMA negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar” adalah benar karya asli saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam Pustaka.

Apabila terdapat kesalahan serta kekeliruan didalamnya, sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 11 Desember 2023

Yang menyatakan



Putri Rahayu
NIM. 190206077

A R - R A N I R Y

ABSTRAK

Nama : Putri Rahayu
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan Di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besa
Pembimbing I : Lailatussaadah, S.Ag, M.Pd
Pembimbing II : Ainul Mardhiah, MA.Pd
Kata Kunci : **Pengelolaan, Administrasi, Pelayanan Pendidikan**

Pengelolaan administrasi pendidikan seringkali dikesampingkan terutama dalam upaya peningkatan pelayanan pendidikan. Pemilihan staf yang berkualitas, penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dan melibatkan orang tua dalam pengambilan keputusan, menyediakan saluran komunikasi yang terbuka, dan mengadakan pertemuan reguler merupakan komponen kunci dalam pengelolaan administrasi sekolah. Adapun permasalahan yang ditemukan adalah masih rendahnya kualitas pengelolaan administrasi sekolah yang berdampak pada rendahnya tingkat pelayanan pendidikan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui proses administrasi, bentuk kepatuhan sekolah terhadap pedoman administrasi, dan kemampuan administrasi staf dalam peningkatan pelayanan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah peserta didik dan orangtua/wali peserta didik. Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar masih kurang efektif dikarenakan adanya pelayanan yang kurang maksimal. Kemudian bentuk kepatuhan sekolah terhadap pedoman administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan telah terlaksana dengan baik sehingga SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar juga telah mendapatkan akreditasi A. Sedangkan kemampuan administratif staf dalam peningkatan pelayanan pendidikan masih dikatakan kurang maksimal, sehingga diperlukan peningkatan dan pengembangan kemampuan staf. Dapat disimpulkan bahwa proses administrasi masih kurang efektif, tingkat kepatuhan sekolah sudah sangat baik, serta kemampuan administratif staf terbilang masih kurang maksimal, sehingga perlu adanya pengembangan serta peningkatan kembali untuk yang lebih baik.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah Robbil 'Alamim. Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengelolaan Pesantren Melalui Usaha Mandiri di Pesantren Modern Babun Najah Banda Aceh”. Sesuai dengan kemampuna dan keterbatasan yang ada, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S1) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karean itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Safrul Muluk, S.Ag., M. Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Wakil Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan beserta dengan seluruh Stafstafnya.
2. Bapak Dr. Safriadi, M.Pd selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Sekretaris prodi Manajemen Pendidikan Islam beserta seluruh staf-stafnya.
3. Ibu Lailatussaadah M.Ag selaku Dosen Pembimbing I skripsi dan juga Ibu Ainul Mardhiah, M.A.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak bersabar dalam memimbing peneliti, meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk membimbing skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Pihak SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian bagi peneliti.
6. Kepada orangtua tercinta saya yaitu almarhum M. Jamil Daud dan kepada ibu saya Ruwaida S.Pd.i yang Dimana selalu memberikan motivasi, semangat, perjuangan, pengorbanan, dan kasih sayang yang tak terhenti.

7. Kepada teman-teman saya yaitu latifa, lolia, chitra, pipit, cicilya, nisrina, sarah terimakasih banya selama ini karena selalu mendukung saya dan mensupport saya dalam melaksanakan tugas skripsi saya.

Semoga Allah membalas semua kebaikan mereka dengan balasan yang lebih baik. Penulis menyadari bahwa terlalu banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyajian skripsi ini, untuk itu sangat diharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya hanya kepada Allah jugapenulis mengharap semoga skripsi ini dengan segala kelebihan dan kekurangan dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal' Alamin Penulis akhiri dengan akhirulmsalam, Wassalamu'alaikum Warahmatullahiwabarakutuh.

Banda aceh, 11 desember 2023

Penulis,

Putri rahayu

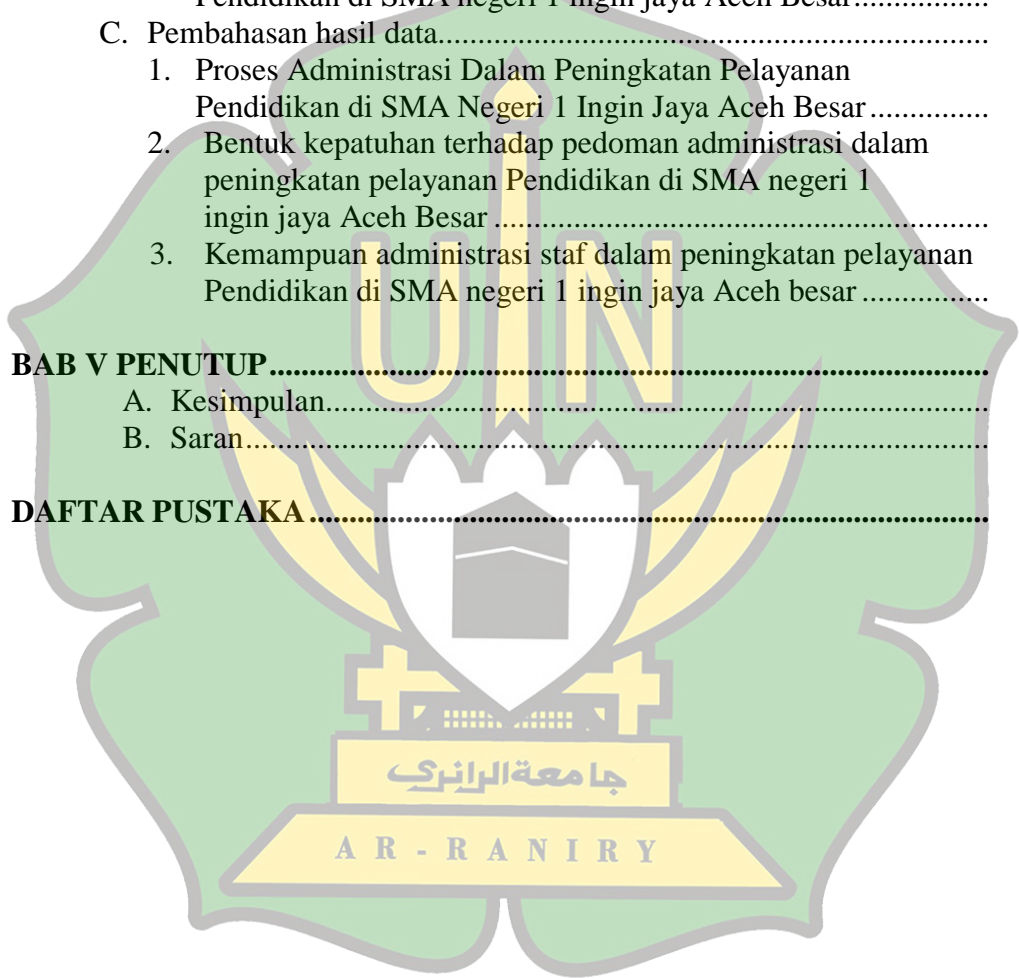
NIM.190206077



DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penjelasan Istilah.....	8
F. Kajian Terdahulu yang Relevan.....	11
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Konsep Pengelolaan Administrasi	15
1. Pengelolaan Administrasi pendidikan	15
2. Fungsi Pengelolaan.....	19
3. Tujuan Administrasi Sekolah	21
B. Peningkatan Pelayanan Pendidikan	22
1. Layanan Pendidikan	23
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Administrasi	28
3. Tujuan Pelayanan Administrasi Sekolah.....	30
C. Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan jenis penelitian	38
B. Lokasi penelitian	38
C. Kehadiran penelitian	39
D. Lokasi dan waktu penelitian.....	40
E. subyek pengumpulan data.....	40
F. Teknik pengumpulan data.....	40
G. Intrumen pengumpulan data.....	43
H. Uji keabsahan data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	45
A. Gambaran umum lokasi	45
1. Profil SMA negeri 1 ingin jaya	45
2. Identitas sekolah.....	46
3. Visi, misi dan tujuan sekolah	47
4. Kualifikasi Akademik Tenaga Pendidik dan Kependidikan	49

B. Penyajian hasil penelitian.....	51
1. Proses Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar	52
2. Bentuk kepatuhan terhadap pedoman administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan di SMA negeri 1 Ingin Jaya Aceh besar	59
3. Kemampuan administrasi staf dalam peningkatan pelayanan Pendidikan di SMA negeri 1 ingin jaya Aceh Besar.....	67
C. Pembahasan hasil data.....	76
1. Proses Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar	76
2. Bentuk kepatuhan terhadap pedoman administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan di SMA negeri 1 ingin jaya Aceh Besar	80
3. Kemampuan administrasi staf dalam peningkatan pelayanan Pendidikan di SMA negeri 1 ingin jaya Aceh besar	83
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	99



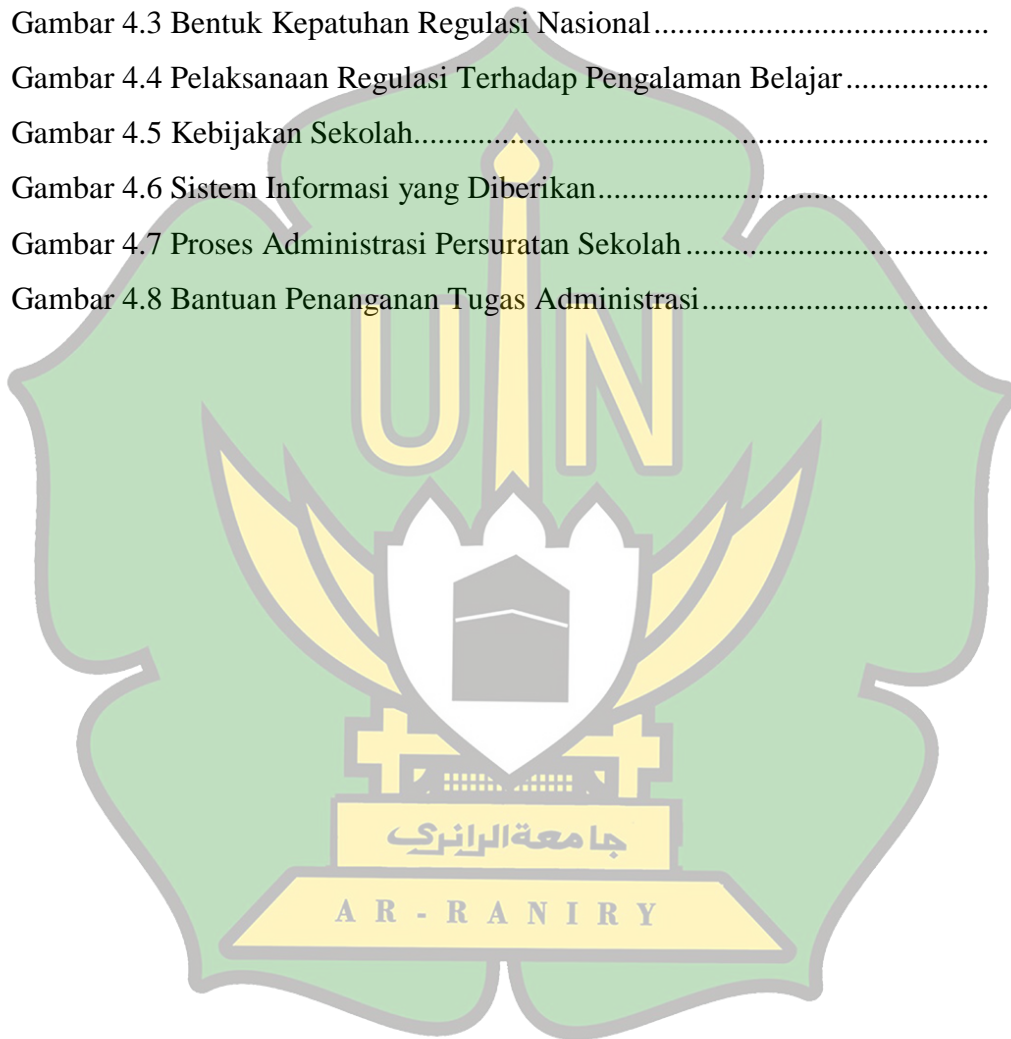
DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data pendidik dan kependidikan.....	49
Tabel 4.2 Data jumlah dan ramble siswa	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Proses Pengelolaan Data Siswa.....	59
Gambar 4.2 Akses Dokumen Kebutuhan Siswa	59
Gambar 4.3 Bentuk Kepatuhan Regulasi Nasional.....	66
Gambar 4.4 Pelaksanaan Regulasi Terhadap Pengalaman Belajar	67
Gambar 4.5 Kebijakan Sekolah.....	67
Gambar 4.6 Sistem Informasi yang Diberikan.....	75
Gambar 4.7 Proses Administrasi Persuratan Sekolah.....	75
Gambar 4.8 Bantuan Penanganan Tugas Administrasi.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: surat keterangan pembimbing skripsi

Lampiran 2: surat izin penelitian

Lampiran 3: surat keterangan sesudah penelitian

Lampiran 4: lembar observasi

Lampiran 5: lembar wawancara

Lampiran 6: dokumen hasil penelitian



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menjelaskan pengertian Pendidikan dalam arti khusus dan umum makna Pendidikan adalah sebagai usaha manusia untuk menumbuhkan serta mengembangkan bakat dan potensi yang dimiliki sejak lahir baik jasmani dan Rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam kehidupan bermasyarakat dan kebudayaan. Pendidikan merupakan suatu usaha membantu para peserta didik agar mereka dapat dalam mengerjakan tugasnya dengan mandiri dan melaksanakan tanggung jawabnya. Dengan demikian Pendidikan adalah segala hal sesuatu yang mempengaruhi pertumbuhan, perubahan dan kondisi setiap manusia. Perubahan yang terjadi adalah pengembangan potensi anak didik, baik pengetahuan, ketrampilan, maupun sikap dalam kehidupannya.¹

Pendidikan adalah indikator penting yang menentukan kemajuan sebuah bangsa. Diperlukan kualitas Pendidikan yang baik supaya tujuan bangsa yang tertuang dalam undang-undang dasar, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa dapat terlaksana dengan baik. Pada kenyataannya bangsa Indonesia belum sepenuhnya

¹ Desi pristiwanti, *jurnal Pendidikan dan konseling (JPDK)* 4 (6), 7911-7915, 2022

tercedaskan dengan benar. Masyarakat Indonesia terutama pelajar memang sudah tercedaskan dari sisi akademi, namun tidak dari sisi perbuatan dan moral . kita bisa melihat banyak fenomena-fenomena kasus kerusakan moral bangsa, seperti korupsi, tawuran, dan bentrok antar suku. Potret kelam yang seharusnya bisa ditanggulangi dengan system Pendidikan.²

Pendidikan sudah seharusnya tidak mementingkan kecerdasan otak, diperlukan juga Pendidikan karakter untuk mendukung bangsa pintar dalam bertindak. Peran-peran profesi pekerja social di sekolah harus dipertimbangkan. Dibutuhkan dorongan semua pihak untuk terciptanya Pendidikan karakter ini sehingga peran-peran pekerja social dibutuhkan untuk mengintervensi lingkungan supaya menjamin ketercapaian Pendidikan karakter ini. Maka, tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengubah mindset masyarakat, meningkatkan eksistensi pekerja social di sekolah sebagai profesi yang memiliki *knowledge, skill, values* dalam praktiknya.

Seringkali pengelolaan administrasi Pendidikan masih dikesampingkan dalam peningkatan pelayanan Pendidikan. Masih banyaknya Lembaga Pendidikan yang kurang memperhatikan terhadap pengelolaan administrasi. Hal ini menjadikan Lembaga Pendidikan kemudian seperti mobil yang dikendalikan tanpa adanya aturan dan tujuann yang pasti. Sudah seharusnya di pahami bahwa ssalah satu aspek yang urgen untuk dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan Pendidikan adalah adanya pengelolaan administrasi yang bagus baik untuk tenaga pendidik

² Burhan yusuf abdul aziizu, *prosiding penelitian dan pengabdian kepada masyarakat* (2) 2018

maupun tenaga kependidikan. Pengelolaan administrasi yang baik merupakan salah satu rangkaian dalam Upaya peningkatan mutu Pendidikan.³

Pengelolaan administrasi sekolah adalah aspek penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional Lembaga Pendidikan. Abstrak ini membahas beberapa strategi dan pendekatan yang dapat digunakan untuk mengelola administrasi sekolah secara efektif. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan komponen kunci dalam pengelolaan administrasi sekolah. Pemilihan staf yang kompeten dan berdedikasi serta pelatihan yang tepat dapat membantu menciptakan tim yang efisien dalam melaksanakan tugas-tugas administratif. Selain itu, penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang canggih juga dapat memberikan solusi yang efektif dalam mengotomatisasi beberapa tugas administratif, seperti pengelolaan data siswa, keuangan, dan pelaporan. Kemitraan yang kuat antara sekolah, orang tua, dan Masyarakat juga merupakan factor penting dalam pengelolaan administrasi sekolah. Melibatkan orang tua dalam pengambilan keputusan, menyediakan saluran komunikasi yang terbuka, dan mengadakan pertemuan reguler antara sekolah dan orang tua dapat meningkatkan transparansi dan membangun dukungan yang lebih luas untuk program-program sekolah. Pengelolaan administrasi sekolah yang efektif juga melibatkan perencanaan yang baik, pemantauan yang berkelanjutan, dan evaluasi terhadap kegiatan-kegiatan administratif. Dalam rangka mencapai pengelolaan administrasi sekolah yang berhasil, kerja sama antara kepala sekolah, guru, staf administrasi, dan pihak-pihak terkait lainnya sangat penting. Membangun budaya

³ Nur Jamal, *Journal, of social community* 3 (2) 2018 hal. 210-222

kerja yang kolaboratif dan mengedepankan komunikasi yang efektif dapat mendorong sinergi antara semua pemangku kepentingan, sehingga menciptakan lingkungan yang kondusif bagi keberhasilan administrasi sekolah.⁴

Dalam penyelenggara Pendidikan, pengelolaan administrasi sekolah yang baik sangat dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan kepada pihak-pihak terkait untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik. Ketepatan, keakuratan dan⁵kecepatan penyajian data/informasi merupakan factor penting dalam mengelola administrasi yang baik. Salah satu tugas tenaga administrasi sekolah dalam suatu instansi Pendidikan adalah dalam hal surat menyurat, karena itu administrasi sekolah sering disebut pekerjaan tulis menulis yang menghasilkan surat dan kemudian terkumpul menjadi arsip. Pengelolaan surat menyurat perlu diterapkan untuk masing-masing instansi Pendidikan, karena merupakan sumber data atau informasi yang bermanfaat untuk kemajuan instansi Pendidikan tersebut secara maksimal, sumber data dan informasi yang digunakan adalah dalam bentuk dokumen surat.

Pelayanan Pendidikan di sekolah adalah bagian dari Masyarakat dan sekolah umum. Kualitas layanan adalah produk dan atau jasa sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan dan kepuasan pelanggan. Kualitas dalam Pendidikan termasuk kualitas input, proses, output, dan hasil. Proses Pendidikan yang berkualitas untuk menciptakan suasana di mana pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, menyenangkan dan keluaran dinyatakan memenuhi syarat jika hasil belajar

⁴ Nanu andriani, manarul hidayat, *pengelolaan administrasi sekolah, jurnal pelita nusantara*, 1 (2), 2023 hal. 215-220

⁵ Pipin pitriyani, *pengelolaan administrasi sekolah di mi jayasari*, 1 (2), 2022, hal. 340-344

siswa akademik dan non akademik mencapai paling tidak sama dengan kriteria kelengkapan minimal yang ditetapkan. Upaya pemerintah untuk pelayanan dan kualitas Pendidikan adalah penggunaan manajemen berbasis sekolah (MBS) disertai dengan penentuan kriteria output, proses, dan input Pendidikan disekolah. Keluaran sekolah diharapkan prestasi siswa / sekolah dihasilkan akademik baik akademis dan non memenuhi kriteria yang ditentukan.⁶

Kepuasan orang tua siswa merupakan hal yang penting untuk diketahui oleh Lembaga pengelolaan layanan Pendidikan. Pengetahuan mengenai kepuasan orang tua siswa merupakan kegiatan yang seharusnya cukup penting dilaksanakan, sebagai usaha Lembaga Pendidikan untuk mengetahui sejauh mana kinerja komponen dalam lingkungan internal sekolah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan Pendidikan di lingkungan sekolah yang bertujuan untuk menghasilkan kepuasan terhadap orang tua siswa.⁷

Pelayanan merupakan factor yang sangat penting dalam sebuah Lembaga utamanya Lembaga penyedia layanan jasa, seperti Lembaga keuangan, Lembaga Kesehatan ataupun Lembaga Pendidikan. Pendidikan merupakan Sebagian dari kehidupan Masyarakat dan dinamisator Masyarakat sendiri. Ada kecenderungan betapa sektor Pendidikan selalu terbelakang dalam berbagai sektor Pembangunan yang lain walaupun sektor Pendidikan merupakan sektor yang urgen dalam akselerasi Pembangunan negara. Hal ini merupakan karena pelayanan jasa berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam dunia

⁶ Muhammad Basri, *budaya mutu dalam pelayanan Pendidikan, journal ilmu pemerintah 1* (2), 2021, hal. 14-20

⁷ Tika Nirmala Sari, *motivasi guru dan kualitas pelayanan Pendidikan mempengaruhi kepuasan orang tua siswa, journal ilmu Pendidikan dan ilmu social 6* (1), 2020 hal. 87-97

Pendidikan, sekolah sebagai salah satu Lembaga penyelenggara jasa Pendidikan sangat perlu untuk memperhatikan kepuasan dari pelanggannya yaitu Siswa, Wali siswa, dan Masyarakat serta DU/DI untuk sekolah kejuruan.⁸

Sekolah sebagai salah satu Lembaga Pendidikan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Sekolah selalu berusaha terus meningkatkan kualitas dari layanan jasa yang diberikan untuk pelanggan guna memenuhi kebutuhan pelanggan. ketika kebutuhan pelanggan jasa terpenuhi maka orang tua siswa sebagai pelanggan tentunya akan merasa puas. Apabila pelanggan jasa merasa puas dengan layanan jasa yang diberikan sekolah, maka kepercayaan dan loyalitas yang dimiliki orang tua siswa sebagai pelanggan kepada sekolah akan semakin baik. Menurut pendapat nasution perasaan puas atau tidak pelanggan merupakan respon dari pelanggan dengan membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Pelanggan akan merasa tidak puas apabila hasilnya tidak sesuai harapan. Ketidakpuasan pelanggan akan menurun dengan ditandai jumlah siswa semakin menurun, tentunya hal tersebut pasti dapat merugikan pihak sekolah. Ketika layanan jasa yang diperoleh pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan, mutu layanan dapat dipersepsikan sudah memuaskan. Namun ada beberapa sekolah yang kurang maksimal untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya.⁹

⁸ Dyah ayu ningsih, *kualitas dan pelayanan Pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa*, 1 (2) 2018 hal. 245-254

⁹ Rustina anjar rokhani, *manajemen mutu pelayanan Pendidikan* 4(1) 2021 hal. 69-80

Sejarah SMA NEGERI 1 Ingin Jaya Aceh Besar

SMA Negeri 1 Ingin Jaya adalah salah satu satuan Pendidikan dengan jenjang SMA di Lubok Sukon, kec. Ingin Jaya, kab. Aceh Besar, Aceh. Dalam menjalankan kegiatannya, SMA NEGERI 1 INGIN JAYA berada di bawah naungan kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Berdasarkan observasi sekolah penulis melihat bahwa pelayanan diberikan di sekolah tersebut masih belum maksimal.

B. Rumusan Masalah penelitian

1. Bagaimana proses administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar?
2. Bagaimana bentuk kepatuhan terhadap pedoman administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan di SMANegeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar?
3. Bagaimana kemampuan administrasi staf dalam meningkatkan pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis proses administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan
2. Untuk menganalisis bentuk kepatuhan terhadap pedoman administrasi dalam peningkatan Pendidikan
3. Untuk menganalisis kemampuan administrasi staf dalam meningkatkan pelayanan pendidikan

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian di harapkan dapat memberikan informasi kepada semua pihak yang berkait dengan Pendidikan tentang pengelolaan aadministrasi dalam peningkatkan pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besarr?

E. Penjelasan istilah

1. Kepemimpinan

kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan, atau kelompok, mengarahkan tingkah laku bawahan atau orang lain untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok. Sedangkan edison mengungkapkan bahwa kepemimpinan merupakan suatu Tindakan yang mempengaruhi orang lain atau bawahannya agar mau bekerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Demikian dengan suwatno & priansa menyatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk melakukan suatu usaha kooperatif mencapai tujuan yang sudah direncanakan.¹⁰

2. Pengelolaan Administrasi

Pengelolaaan Administrasi sekolah sangat penting dalam menunjang kelencaran proses pendidikan. Penyelenggaraan dan keberhasilan peoses Pendidikan pada semua jenjang dan satuan Pendidikan tidak akan terlepas dari peran tenaga administrasi sekolah. Oleh karena itu,

¹⁰ Hazmanan khair, *pengaruh kepemimpinan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja*, maneggio: jurnal ilmiah magister manajemen 2 (1) 2019 hal. 69-88

jika kualitas dan kinerja tenaga administrasi sekolah yang rendah akan berdampak pada kelancaran penyelenggaraan Pendidikan.¹¹

administrasi dapat dikatakan aktifitas catat mencata, pembukuan, dan aktivitas lainnya bersifat teknis. pengelolaan administrasi yang kurang baik mengakibatkan kerugian bagi organisasi. Di sekolah dasar banyak sekali ditemukan kekeliruan dalam pengelolaan data administrasi karena pengelolaannya sifatnya masi manual, mulai dari pencatatan data penerimaan mahasiswa baru, biaya-biaya dan laporan.¹²

3. Kualitas Pelayanan

pelayanan adalah kegiatan langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada masa persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan, kualitas sering juga disebutkan dengan jasa pelayanan yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat mempertemukan harapan.

¹¹ Purni Munah Hartuti, *pengelolaan administrasi sekolah, E-Dimas: jurnal pengabdiankepada Masyarakat* 11 (1), 2020 hal. 115-118

¹² Lili Indah Sari, *Analisis dan perancangan system informasi pengelolaan data administrasi sekolah dasar islam terpadu*, 7 (1), 2021 hal. 1-11,

Kualitas pelayanan adalah elemen-elemen, yang meliputi usaha memenuhi kebutuhan, kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan lingkungan, kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Demikian juga sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan tidak baik, apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapan mereka. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu dari suatu Perusahaan di mata konsumen. Apabila yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen maka hal ini akan menambah tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk yang dipakai.¹³

4. Pendidikan

Pendidikan dalam arti luas adalah hidup. Artinya bahwa Pendidikan adalah seluruh pengetahuan belajar yang terjadi sepanjang hayat dalam semua tempat serta situasi yang memberikan pengaruh positif pada pertumbuhan setiap makhluk individu. Bahwa Pendidikan berlangsung berlangsung selama Panjang hayat (*long life education*). Pengajaran dalam pengertian luas juga merupakan sebuah proses kegiatan mengajar, dan melaksanakan pembelajaran itu bisa terjadi di lingkungan manapun dan kapanpun. Secara harfiah arti Pendidikan adalah mendidik yang dilaksanakan oleh seorang pengajar kepada peserta didik, diharapkan orang

¹³ Fajrini Erinawati, *pengaruh kualitas pelayanan. Jurnal evaluasi: jurnal ilmiah ilmu manaemen* 1 (1) 2021, hal. 130-146

dewasa pada anak-anak untuk bisa memberikan contoh tauladan, pembelajaran, pengajaran, dan peningkatan etika-akhlak, serta menggali pengetahuan setiap individu. Pengajaran yang diberikan pada peserta didik bukan saja dari Pendidikan formal yang dilaksanakan oleh pe megang kekuasaan, namun dalam hal ini fungsi keluarga serta masyarakatlah yang amat penting dan menjadi wadah pembinaan yang bisa membangkitkan serta mengembangkan pengetahuan serta pemahaman.¹⁴

F. Kajian terdahulu yang relavan

1. Purni Munah Hartuti skripsi ini berjudul Perkembangan keterampilan para guru dalam pengelolaan administrasi berbasis microsoft excel. Hasil penelitian ini bahwa perkembangan keterampilan para guru dalam pengelolaan administrasi berbasis Microsoft excel ini melaksanakan kegiatan pelatihan ini untuk dapat membantu mitra mengatasi permasalahan pengelolaan administrasi yang belum tertrekstur atau optimal dan keterbatasa kemampuan guru dalaasm mengoperasikan Microsoft excel.

Perbedaan skripsi penulis dengan skripsi ini adalah: skripsi ini lebih mengarah kepada guru dalam pengelolaan administrasi sekolah berbasis Microsoft Excel, sedangkan skripsi penulis lebih mengarahkan kepada pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan.¹⁵

¹⁴ Desi pristiwanti, *pengertian Pendidikan, jurnal Pendidikan dan konseling (JPDK)* 4 (6), 2022 hal. 7911-7915

¹⁵ Purni munah hartuti, *perkembangan keterampilan para guru dalam pengelolaan administrasi berbasis Microsoft excel.* 2019, hal. 5

2. Mantik sari zahiah ginatri , dalam skripsinya yang berjudul analisis kualitas pelayanan pegawai tata usaha di SMK bina rahayu sawangan, penelitian ini menjelaskan bahwa menjadikan tata usaha yang berkualitas sangat dibutuhkan dengan memiliki sumber daya manusia yang professional dan berkompeten dibidangnya, karena untuk membantu mengembangkan system kinerja mereka dan administrasi sekolah semakin berkembang. Menciptakan suasana kerja yang tidak mudah menjadi salah satu Upaya sekolah untuk terus memperhatikan kinerja yang dilakukan pegawai tata usaha.

Perbedaan skripsi penulis dengan skripsi ini adalah: skripsi ini lebih mengarah kepada menjadikan tata usaha yang berkualitas sangat dibutuhkan dengan memiliki sumber daya manusia yang profesional dan berkompeten dibidangnya, sedangkan skripsi penulis lebih mengarahkan tentang pengelolaan administrasi dalam pelayanan Pendidikan yang dimana setiap sekolah memberikan jasa layanan yang puas untuk konsumen.¹⁶

3. Armaya, dalam skripsinya yang berjudul pengelolaan tata usaha dalam peningkatan pelayanan administrasi sekolah di SMP Negeri 1 pining gayo lues, penelitian ini menjelaskan bahwa pengelolaan tata usaha merupakan pengelolaan data dan informasi yang keluar dari dan masuk ke organisasi/Lembaga Pendidikan, sehingga keseluruhan rangkaian kegiatan tersebut terdiri dari penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan,

¹⁶ Mantik Sari Zahiah Ginatri , *analisis kualitas pelayanan pegawai tata usaha*. 2016 hal. 6

penyimpanan, pengetikan, pengadaan, pengiriman informasi, dan data secara tertulis yang diperlukan oleh Lembaga Pendidikan/sekolah.

Perbedaan skripsi penulis dengan skripsi ini adalah: skripsi ini lebih mengarah kepada pengelolaan tata usaha dalam peningkatan pelayanan administrasi yang ada disekolah, sedangkan skripsi penulis lebih mengarahkan tentang bagaimana pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan. Persamaannya adalah sama sama meneliti peningkatan pelayanan yang ada disekolah.¹⁷

4. Rizka zayyana , dalam skripsinya yang berjudul peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah Pembangunan uin Jakarta, penelitian ini menjelaskan untuk mengetahui bagaimana peranan tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI Pembangunan uin Jakarta.

Perbedaan skripsi ini dengan skripsi penulis adalah : skripsi lebih mengarah untuk mengetahui peranan tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi, sedangkan skripsi penulis menjelaskan tentang bagaimana pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan.¹⁸

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun terdiri dalam beberapa bab. Bab 1 pendahuluan, bab II kajian teori/Pustaka, bab III metode

¹⁷ Armaya, *pengelolaan tata usaha dalam peningkatan pelayanan administrasi*, 2020 hal.5

¹⁸ Rizka zayyana, *peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi*, 2016 hal. 5

penelitian, bab IV hasil dan pembahasan dan V kesimpulan. Bab-bab yang akan disajikan dalam penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan berfungsi sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian pada bab ini berisikan mekanisme peneliti yaitu menguraikan secara berurutan kegiatan penelitian mulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, kajian terdahulu yang relevan dan ditutup dengan sistematika penulisan.

Bab II berisikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul, yaitu pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan.

Bab III berisikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, Teknik pengumpulan data, analisis data, dan uji keabsahan data.

Bab IV berisikan data hasil penelitian dan pembahasan yang telah disusun berdasarkan buku pedoman pelaksanaan dan penyusun karya ilmiah. Pada bagian ini menjelaskan tentang data yang diperoleh peneliti dari hasil penelitian yang dilakukan.

Bab V berisikan kesimpulan peneliti dan saran peneliti yang berjudul pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan di SMA Negeri

1 Ingin Jaya Aceh Besar

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep pengelolaan administrasi

1. Pengelolaan administrasi pendidikan

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.¹⁹ 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.²⁰

¹⁹ Soemardi, R. Soelaeman. *Manajemen Pendidikan: Prinsip-Prinsip dan Aplikasinya*. Jakarta. 2019 Hal. 890.

²⁰ Satria, Arif. *Manajemen Pendidikan di Indonesia: Teori dan Praktik*. Bandung. 2019 Hal. 789.

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.²¹

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,

²¹ Ibrahim, M. Nasir. 2021. Manajemen Pendidikan: Konsepsi, Teori, dan Implementasi. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta. Hal. 234.

proses administratif melibatkan tiga aspek kunci. 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. Selain proses 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. Kemampuan administratif staf juga memainkan peran penting dalam kesuksesan lembaga pendidikan. Keterampilan dalam menggunakan sistem informasi adalah kunci untuk memaksimalkan efisiensi dalam pengelolaan data dan informasi. Kemampuan untuk menangani tugas administratif dengan efisien dan akurat adalah ciri dari tim administratif yang efektif. Terakhir, keterampilan interpersonal dalam tim administratif memungkinkan kolaborasi yang mulus dan komunikasi yang efektif di antara anggota staf. Pengelolaan administrasi pendidikan tidak hanya

berfokus pada tugas-tugas administratif rutin, tetapi juga melibatkan kepatuhan terhadap pedoman, pengembangan kemampuan staf, dan penciptaan lingkungan yang mendukung pembelajaran yang efektif. Dengan memprioritaskan dan mengembangkan aspek-aspek ini, lembaga pendidikan dapat memastikan bahwa operasi berjalan dengan efisien dan menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan optimal bagi siswa dan staf pendidik.²²

Variabel X: Pengelolaan Administrasi Pendidikan

1. Proses Administratif

- a. Pengelolaan data siswa
- b. Penyusunan jadwal pelajaran
- c. Pengelolaan arsip dokumen penting

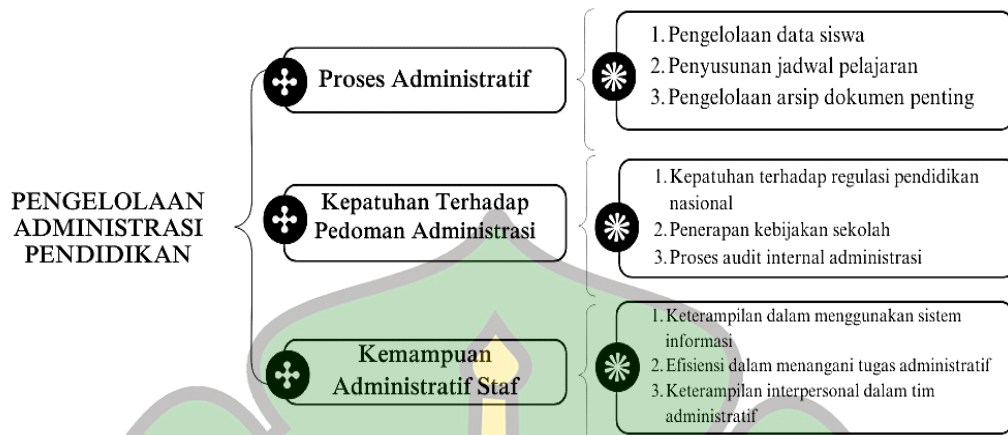
2. Kepatuhan Terhadap Pedoman Administrasi

- a. Kepatuhan terhadap regulasi pendidikan nasional
- b. Penerapan kebijakan sekolah
- c. Proses audit internal administrasi

3. Kemampuan Administratif Staf

- a. Keterampilan dalam menggunakan sistem informasi
- b. Efisiensi dalam menangani tugas administratif
- c. Keterampilan interpersonal dalam tim administratif

²² Prabowo, Djoko N. 2022. Administrasi Pendidikan. PT Remaja Rosdakarya. Bandung. Hal. 890.



Sumber: Prabowo, Djoko N, 2022)

2. Fungsi Pengelolaan

perencanaan fungsi dari pengelolaan mengikuti pada fungsi-fungsi manajemen/ administrasi pada umumnya, yaitu meliputi, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan pengembangan.²³

1. Perencanaan (planning)

Adalah penentuan serangkaian Tindakan untuk mencapai suatu hasil yang di inginkan. Pembatasan yang terakhir merumuskan perencanaan merupakan penetapan pada Tindakan apa yang harus dilakukan? Apakah sebab Tindakan itu harus dikerjakan? Siapakah yang akan mengerjakan Tindakan itu? Baagaimanakah caranya melaksanakan Tindakan itu?

²³ Anggun goen, *Standar Pengelolaan Pendidikan Dasar Dan Menengah*. 2022, hal.32

2. Pengorganisasian (Organizing)

Organisasi adalah dua orang atau lebih yang bekerja sama dalam cara yang terstruktur untuk mencapai sasaran spesifik atau sejumlah sasaran. Dalam sebuah organisasi membutuhkan seorang pemimpin, pekerjaan pemimpin meliputi beberapa kegiatan yaitu mengambil keputusan, mengadakan komunikasi agar ada saling pengertian antara atasan dan bawahan, memberikan semangat, inspirasi dan dorongan kepada bawahan agar supaya mereka melaksanakan apa yang diperintahkan.

3. Pengarahan (directing)

Pengarahan adalah fungsi pengelolaan yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah atau intruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju yang telah ditetapkan semula.

4. Pengawasan (controlling)

Pengawasan adalah fungsi pengelolaan yang berhubungan dengan usaha pemantauan kinerja agar supaya kinerja tersebut terarah dan tidak melenceng dari aturan yang sudah ditetapkan dan pemantauan berfungsi sebagai media agar kinerja tersebut terarah dan tersampaikan secara tepat.

5. Pengembangan

Pengembangan adalah fungsi pengelolaan yang harus dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu pengelolaan, dengan adanya pengembangan pengelolaan akan berjalan sesuai dan melebihi target yang akan diperoleh.

3. Tujuan administrasi pendidikan

Tujuan administrasi Pendidikan adalah memberikan sistematika kerja dalam mengelola Pendidikan, sehingga tugas operasional kependidikan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien menuju sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian para pengelola Pendidikan harus khususnya kepala sekolah dapat dengan mudah menguasai dan mengetahui bidang dan tugasnya serta memanfaatkan sumber-sumber media yang telah tersedia.²⁴

Tujuan administrasi Pendidikan pada hakikatnya merupakan alat untuk mencapai tujuan optimal Pendidikan. Karena sekolah merupakan sub system dari system Pendidikan nasional, maka tujuan administrasi Pendidikan yang dilaksanakan di sekolah mempunyai tiga macam jangkauan, yaitu: tujuan jangka pendek, tujuan jangka menengah, dan tujuan jangka Panjang.

²⁴ Ary H. Gunawan, *Adminisstrasi Sekolah, Administrasi Pendidikan Mikro*. Jakarta, 2018 hal. 352

a) Tujuan jangka pendek

Pada hakikatnya tujuan jangka pendek administrasi Pendidikan disekolah adalah agar tersusun dan terlaksanakan suatu system peengelolaan, yang terdiri dari komponen siswa, pegawai, guru, prasarana, sarana, organisasi, pembiayaan, kurikulum, tata laksana dan hubungan Masyarakat guna menjamin terlaksananya proses Pendidikan disekolah yang relavan, efektif dan efisien yang menunjang tercapainya tujuan.

b) Tujuan jangka menengah

Agar tujuan jangka pendek dilakukan itu tidak salah arah, perlu berorieentasi kepada tujuan jangka mnenengah, yaitu tujuan institusional setiap jenis dan jenjang program Pendidikan untuk semua tingkat dan jenis sekolah telah dibakukan oleh pemerintah.

c) Tujuan jangka Panjang

Semua jangke menengah yang akan dicapai harus mendukung tercapainya tujuan peendidikan yang lebih luas, yaitu tujuan nasional. Karena itu, kegiatan administrasi Pendidikan disekolah dalam jangka Panjang hendaknya akan mendukung tercapainya tujuan Pendidikan nasional.

Apabila dikaitkan dengan pengertian administrasi Pendidikan, tujuan administrasi Pendidikan adalah agar segala usaha kerja sama dalam mendayagunakan berbagai sumber daya

(manusia dan non manusia) dapat berjalan secara teratur, efektif, efisien, dan produktif dalam mencapai tujuan Pendidikan.²⁵

B. Peningkatan pelayanan pendidikan

1. Layanan pendidikan

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, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1985. Teori ini menekankan pentingnya memahami dan memenuhi ekspektasi pelanggan dalam konteks pelayanan.²⁶ 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.²⁷

²⁵ Hade afriansyah, *administrasi supervise dan Pendidikan*. Makasar 2019, hal. 59-70

²⁶ Purwanto, Ngalim. 2019. *Administrasi dan Manajemen Pendidikan*. Remaja Rosdakarya. Bandung. Hal. 789.

²⁷ Komarudin, Edi S. 2018. *Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Pendidikan*. Ar-Ruzz Media. Jakarta. Hal. 123.

Selain itu, Teori Interaksi Simbolik juga relevan dalam konteks Layanan Pendidikan. Teori ini menekankan pentingnya interaksi sosial dan komunikasi dalam membentuk pengalaman individu. Dalam pendidikan, hal ini berarti pentingnya interaksi yang positif antara guru dan siswa, serta antara siswa satu sama lain.²⁸ Interaksi yang baik dapat meningkatkan motivasi belajar, memperkuat pemahaman materi, dan menciptakan lingkungan belajar yang mendukung. Dengan perkembangan teknologi, Layanan Pendidikan juga telah melibatkan elemen-elemen digital. Teori-teori terkini dalam e-pendidikan atau pendidikan berbasis teknologi juga relevan dalam konteks ini. Penggunaan platform pembelajaran online, sumber daya digital, dan teknologi kelas virtual adalah beberapa contoh dari bagaimana teknologi telah mempengaruhi penyediaan layanan pendidikan.²⁹

Layanan Pendidikan adalah aspek penting dari sistem pendidikan yang bertujuan untuk memberikan pengalaman belajar yang bermakna dan memenuhi kebutuhan individu. Teori-teori seperti Teori Kepuasan Pelanggan dan Teori Interaksi Simbolik membantu memahami dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Melalui pendekatan yang holistik dan berbasis teori, lembaga pendidikan dapat memastikan bahwa mereka memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan siswa di era pendidikan yang terus berkembang. Layanan

²⁸ Sagala, Syaiful. 2023. Konsep dan Makna Pembelajaran. Alfabeta. Bandung. Hal. 567.

²⁹ Sukardi. 2018. Evaluasi Pendidikan. PT Remaja Rosdakarya. Bandung. Hal. 456.

Pendidikan merupakan fondasi dari proses pembelajaran yang efektif dan berkualitas di dalam sebuah lembaga pendidikan. Pertama-tama, Kualitas Pengajaran adalah elemen kunci dalam menyediakan pengalaman belajar yang memuaskan dan bermanfaat bagi siswa. Tingkat kompetensi guru memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pengajaran yang efektif. Selain itu, metode pengajaran yang inovatif memungkinkan penyampaian materi yang menarik dan relevan bagi siswa. Pemanfaatan sumber daya pembelajaran seperti teknologi dan materi ajar yang mutakhir juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pengajaran.

Kepuasan Siswa dan Orang Tua adalah indikator penting dalam menilai kualitas layanan pendidikan. Survei kepuasan siswa memberikan wadah bagi siswa untuk menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka terkait pembelajaran di lembaga tersebut. Umpan balik dari orang tua atau wali juga memberikan perspektif yang berharga dalam mengevaluasi kualitas layanan pendidikan. Tingkat partisipasi dalam kegiatan sekolah mencerminkan keterlibatan siswa dan orang tua dalam kegiatan ekstrakurikuler dan program-program pendidikan yang ditawarkan. Kehadiran Siswa adalah aspek krusial dalam memastikan bahwa siswa mendapatkan manfaat maksimal dari pengalaman pendidikan. Memantau dan mengelola tingkat ketidakhadiran siswa memungkinkan lembaga pendidikan untuk memberikan intervensi jika diperlukan. Memahami alasan di balik ketidakhadiran siswa adalah langkah pertama dalam mengatasi

masalah-masalah yang mungkin menghambat partisipasi aktif. Program pengelolaan kehadiran yang efektif dapat membantu memotivasi siswa untuk hadir secara teratur. Fasilitas Pendidikan juga memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Kondisi fisik ruang kelas, termasuk pencahayaan, ventilasi, dan keamanan, mempengaruhi kenyamanan dan fokus siswa selama pembelajaran. Ketersediaan perpustakaan dan laboratorium menunjang pengembangan literasi dan keterampilan praktis siswa. Fasilitas olahraga dan rekreasi memberikan kesempatan untuk pengembangan fisik dan kesejahteraan siswa di luar ruang kelas. Terakhir, Keberhasilan Akademik Siswa adalah ukuran dari sejauh mana siswa telah mencapai tujuan akademik mereka. Rata-rata nilai akademik mencerminkan prestasi siswa dalam berbagai mata pelajaran. Tingkat kelulusan adalah indikator kunci dari keberhasilan sistem pendidikan dalam membimbing siswa menuju pencapaian gelar. Partisipasi dalam kegiatan ekstrakurikuler memperluas pengalaman siswa dan dapat berkontribusi pada pengembangan keterampilan non-akademik. Layanan Pendidikan melibatkan serangkaian komponen kritis yang saling terkait. Dengan memastikan kualitas pengajaran, kepuasan siswa dan orang tua, kehadiran yang baik, fasilitas pendidikan yang memadai, serta keberhasilan akademik siswa, lembaga pendidikan dapat menciptakan lingkungan belajar yang bermakna dan mendukung pertumbuhan holistik siswa. Ini adalah langkah krusial menuju mencetak generasi yang terampil dan berkualitas.³⁰

³⁰ Suryana. Kepemimpinan Kepala Sekolah di Lembaga Pendidikan. Jakarta. 2018 Hal. 567.

Variabel Y: Layanan Pendidikan

1. Kualitas Pengajaran

- a. Tingkat kompetensi guru
- b. Metode pengajaran yang inovatif
- c. Pemanfaatan sumber daya pembelajaran

2. Kepuasan Siswa dan Orang Tua

- a. Survei kepuasan siswa
- b. Umpan balik dari orang tua/wali
- c. Tingkat partisipasi dalam kegiatan sekolah

3. Kehadiran Siswa

- a. Tingkat ketidakhadiran siswa
- b. Alasan ketidakhadiran siswa
- c. Program pengelolaan kehadiran

4. Fasilitas Pendidikan

- a. Kondisi fisik ruang kelas
- b. Ketersediaan perpustakaan dan laboratorium
- c. Fasilitas olahraga dan rekreasi

5. Keberhasilan Akademik Siswa

- a. Rata-rata nilai akademik
- b. Tingkat kelulusan
- c. Partisipasi dalam kegiatan ekstrakurikuler



2. Bentuk-bentuk pelayanan administrasi

Admanistrasi Pendidikan ialah segenap proses pengerahandan pengintergrasian segala sesuatu. Baik personel, spiritual maupun material, yang bersangkut paut dengan pencapaian tujuan Pendidikan. Jadi, didalam proses administrasi Pendidikan segenap usaha orang-orang yang terlibat di dalam proses pencapaian tujuan Pendidikan itu diintergrasikan, diorganisasikan, dan dikoordinasikan secara efektif, dan semua materi yang diperlukan dan yang telah dimanfaatkan secara efisien.³¹

Pelayanan administrasi merupakan pekerjaan yang dipandang sebelah mata tetapi mampu memberikan efek yang signifikan bagi suatu

³¹ Hardi Fardiansyah, *manajemen Pendidikan*. CV Widina Mediaa Utama, 2022 hal. 223

negara. Hancurnya suatu organisasi bukan karena tidak mampu menghadapi persaingan yang ketat tetapi data yang dimiliki belum mampu untuk jadi informasi yang akurat yang demi keberlangsungan suatu organisasi.³²

Beberapa bentuk pelayanan administrasi Pendidikan adalah :

- 1) Penerimaan siswa baru : melibatkan proses pendaftaran, seleksi, dan penempatan siswa baru disekolah.
- 2) Pengelolaan data siswa : meliputi pengumpulan,penyimpanan, dan pemeliharaan data pribadi, akademik, dan lainnya mengenai siswa.
- 3) Penjadwalan : Menyusun jadwal pembelajaran, ujian, dan kegiatan lainnya agar berjalan dengan efisien.
- 4) Administrasi keuangan : mengelola pembayaran biaya sekolah, penggajian staf, dan anggaran sekolah.
- 5) Pengelolaan sarana dan prasarana : menangani perawatan, pemeliharaan, serta penggunaan fasilitas fisik sekolah.
- 6) Koordinasi kegiatan ekstrakurikuler : mengatur dan memantau kegiatan di luar kurikulum utama, seperti klub, olahraga, dan seni.
- 7) Pelaporan dan dokumentasi : menyediakan laporan perkembangan siswa, keuangan sekolah, dan dokumentasi penting lainnya.

³² M Ahsan Agussalim, idarah: *jurnal manajemen Pendidikan 2* (2), 2018 hal. 180-197

- 8) Hubungan Masyarakat : menjaga komunikasi dengan orang tua, Masyarakat, dan pihak terkait mengenai perkembangan sekolah.
- 9) Manajemen sumber daya manusia : melakukan pengelolaan staf, rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi kinerja.
- 10) Bantuan akademik : memberikan dukungan kepada siswa dalam hal konseling, penempatan, atau bimbingan akademik.
- 11) Pengelolaan perizinan : mengurus izin-izin sekolah, pengawasan, dan peraturan yang berlaku.
- 12) Pengembangan kurikulum : mengembangkan, mengevaluasi, dan memperbarui kurikulum sesuai dengan perkembangan Pendidikan

3. Tujuan Pelayanan Administrasi Sekolah

Pelayanan administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas untuk memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses Pendidikan di sekolah. Mereka merupakan non teaching staff yang biasa dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU). Tata usaha sekolah juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan. Keduudkan dan peran tenaga administrasi yang begitu penting dalam pengelolaan suatu sekolah sehingga pemerintah melalui permendiknas no 24 tahun 2008 menetapkan standar tenaga administrasi sekolah. Standar ini mengatur tentang kualifikasi dan kompetensi minimal yang

harus dipenuhi oleh seseorang tenaga administrasi sekolah. Sama seperti halnya dalam sebuah sekolah yang sangat membutuhkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu sekolah tersebut. Tidak hanya guru atau pengajar tetapi juga tenaga administrasi dalam Upaya menunjang mutu Pendidikan yang berkaitan dengan proses Pendidikan salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah. Untuk mengefektivitas administrasi sekolah diperlukan adanya tenaga yang professional di bidang administrasi sekolah.³³

Tujuan administrasi sekolah adalah untuk menyelenggarakan berbagai proses administratif yang diperlukan dalam mengelola dan menjalankan kegiatan sekolah secara efisien dan efektif. Ini meliputi pemeliharaan data siswa dan staf, pengelolaan jadwal, pengaturan kurikulum, administrasi keuangan, pelaporan, serta berbagai tugas administratif lainnya guna mendukung proses pembelajaran dan operasional sekolah secara keseluruhan.³⁴

Tujuan-tujuan pelayanan administrasi sekolah meliputi :

- 1) Mendukung proses pembelajaran : memastikan semua kegiatan terkait administrasi berjalan lancar sehingga guru dan siswa dapat fokus pada proses pembelajaran.
- 2) Pemeliharaan data : mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data siswa, staf, dan kegiatan sekolah untuk keperluan pengambilan keputusan dan pelaporan.
- 3) Pengelolaan sumber daya : mengatur alokasi sumber daya seperti ruang kelas, peralatan, dan fasilitas untuk memaksimalkan efisiensi.

³³ Mohammad Muspawi, *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan, JMSP (jurnal manajemen dan supervise Pendidikan)*. 4 (3), 2020 hal. 232-239

³⁴Said Sanggaf, *Pelayanan fungsi Administrasi Perkantoran, jurnal ad'ministrare*. 1(1), 2018 hal. 20-27

- 4) Keteraturan dan ketertiban dalam jadwal, administrasi kehadiran, dan proses operasional lainnya.
- 5) Kepatuhan hukum : memastikan sekolah mematuhi peraturan dan undang-undang terkait Pendidikan dan administrasi.
- 6) Pemberian layanan kepada stakeholder : memberikan pelayanan kepada siswa, orang tua, staf, dan Masyarakat untuk menjawab pertanyaan, memberikan informasi, dan menangani masalah administratif.
- 7) Pengawasan keuangan : mengelola anggaran, pembayaran, dan pengeluaran sekolah dengan cermat dan transparan.
- 8) Pengembangan dan evaluasi kebijakan : mendukung proses pengembangan kebijakan sekolah dan mengevaluasi pelaksanaannya untuk perbaikan yang berkelanjutan.
- 9) Pendokumentasian : mencatat dan mengarsipkan dokumen penting seperti laporan, kebijakan, dan catatan rapat.
- 10) Peningkatan efisiensi : menggunakan teknologi dan system informasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses administrasi.
- 11) Pembantu kepemimpinan : menyediakan data dan informasi kepada pimpinan sekolah untuk pengambilan keputusan yang informasional dan strategis.
- 12) Menjaga reputasi sekolah : menyediakan pelayanan yang baik dapat membantu menjaga citra positif sekolah di mata Masyarakat.
- 13) Memenuhi standar Pendidikan : memastikan bahwa administrasi sekolah memenuhi standar Pendidikan yang ditetapkan oleh otoritas Pendidikan.

Semua tujuan ini bekerja sama untuk memastikan bahwa administrasi sekolah berjalan lancar, mendukung proses Pendidikan yang berkualitas, dan menciptakan lingkungan yang efisien bagi semua pihak yang terlibat.³⁵

C. Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan

Kepala tenaga administrasi berperan penting dalam mengelola administrasi Pendidikan. Salah satu kompetensi kepala tenaga administrasi adalah memastikan bahwa administrasi sekolah dapat dilaksanakan dengan baik dalam rangka menunjang pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan yang tepat oleh kepala sekolah. Penyusunan rencana kerja

³⁵ M hasbi, pengaruh kualitas pelayanan administrasi, *Manageria : jurnal manajemen Pendidikan islam*.3 (1) , 2018 hal. 87-109

sekolah, pelaksanaan pembelajaran, dan pelaporan kinerja sekolah. Dilaksanakan dengan baik apabila sekolah memiliki tenaga administrasi sekolah yang memenuhi standar, seperti tertuang dalam permendiknas nomor 24 tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah.³⁶

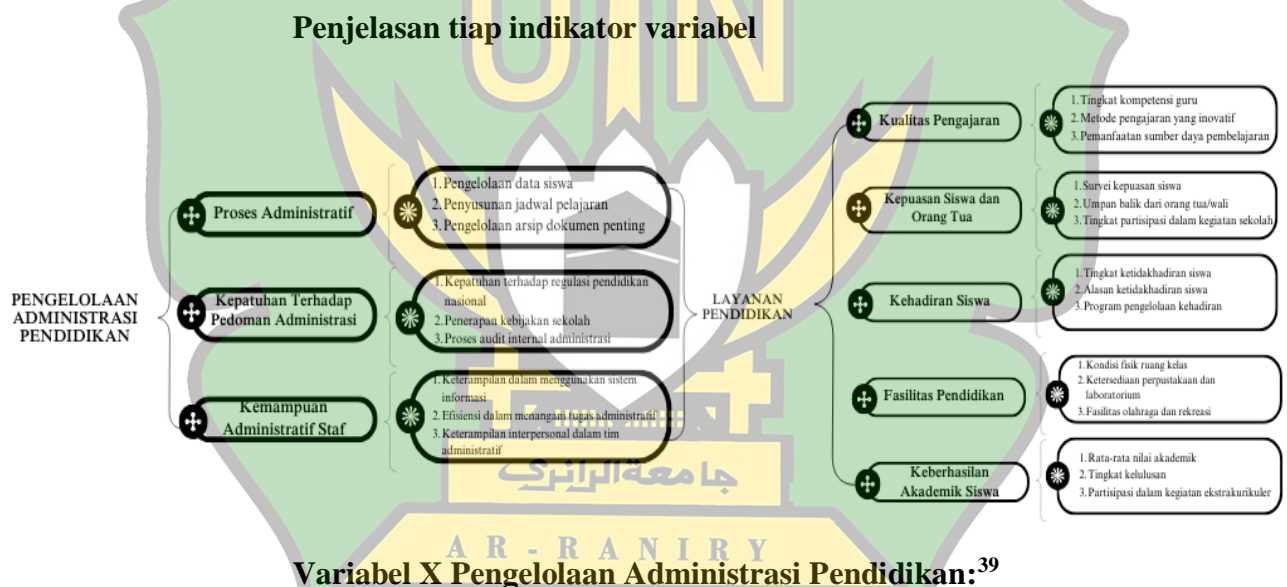
Pengelolaan administrasi sekolah merupakan salah satu bagian dari pada tenaga kependidikan yang keberadaanya tidak dapat dipisahkan dari efektivitas program sekolah. Tenaga administrasi sekolah/madrasah merupakan non teaching staff ddikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU) yang bertugas sebagai pendukung berjalannya proses Pendidikan di sekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses Pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Berdasarkan undang-undang nomor 20 tahun 2003 pasal 39 ayat 1 telah dipaparkan bahwa “tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, dan pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan Pendidikan”³⁷

Pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam dunia Pendidikan yang harus ditingkatkan kualitasnya secara berkesinambungan. Hal ini dilakukan mengingat bahwa sekolah merupakan organisasi nirlaba yang menyediakan jasa Pendidikan. Bentuk layanan dalam bidang Pendidikan yaitu berupa jasa. Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

³⁶ M hasbi, *pengaruh kualitas pelayanan administrasi, Manageria : jurnal manajemen Pendidikan islam*.3 (1) , 2018 hal. 87-109

³⁷ Mohammad Muspawi, *realisasi kinerja tenaga administrasi sekolah dalam peningkatan mutu layanan, jurnal manajemen dan supervise Pendidikan*. 2020 hal. 232-239

Pengelolaan Pendidikan di sekolah juga berimbas pada peningkatan kualitas pelayanan Pendidikan. Salah satu ruang lingkup pengelolaan/manajemen Pendidikan yang ada disekolah adalah manajemen peserta didik. pengelolaan peserta didik yang baik akan membuat siswa yang belajar disekolah merasa aman dan nyaman sehingga dapat meningkatkan motivasi peserta didik dalam menjalankan proses pembelajaran. Orang tua pun akan merasa aman menitipkan anaknya bersekolah.³⁸



1. Proses Administratif

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

³⁸ I Wayan Aryawan, *peningkatan kualitas pelayanan Pendidikan melalui optimalisasi penerapan manajemen peserta didik*, *Jurnal ilmiah ilmu social*. 5(1), 2019 hal.. 34-45

³⁹ Prabowo, Djoko N. *Administrasi Pendidikan*. Bandung. 2022 Hal. 890.

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.

2. Kepatuhan Terhadap Pedoman Administrasi

Kepatuhan terhadap pedoman administrasi adalah esensi dari integritas dan akuntabilitas lembaga pendidikan. Kepatuhan terhadap regulasi pendidikan nasional memastikan bahwa lembaga pendidikan beroperasi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh otoritas pendidikan nasional. Penerapan kebijakan sekolah mencakup implementasi dan penegakan kebijakan internal yang dirancang untuk memastikan operasi sehari-hari berjalan sesuai rencana. Proses audit internal administrasi adalah langkah untuk mengevaluasi praktik administrasi, memastikan bahwa semua kebijakan dan prosedur diikuti dengan konsisten dan menyediakan dasar untuk perbaikan berkelanjutan.

3. Kemampuan Administratif Staf

Kemampuan administratif staf adalah kunci dalam memastikan operasi pendidikan yang lancar. Keterampilan dalam

menggunakan sistem informasi memungkinkan staf untuk memaksimalkan efisiensi dalam pengelolaan data dan informasi. Efisiensi dalam menangani tugas administratif mencakup kemampuan untuk menangani tugas-tugas rutin dengan cepat dan akurat, memastikan bahwa operasi berjalan sesuai rencana. Keterampilan interpersonal dalam tim administratif adalah penting untuk kolaborasi yang efektif dan komunikasi yang baik di antara anggota staf, yang mendukung kerja tim yang produktif dan efisien.

Variabel Y Layanan Pendidikan:⁴⁰

1. Kualitas Pengajaran

Kualitas pengajaran adalah salah satu pilar utama dalam layanan pendidikan. Tingkat kompetensi guru memastikan bahwa pengajar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pengajaran yang efektif. Metode pengajaran yang inovatif melibatkan pendekatan kreatif dan teknik pembelajaran yang menarik untuk meningkatkan pemahaman dan minat siswa. Pemanfaatan sumber daya pembelajaran termasuk penggunaan materi, teknologi, dan alat pembelajaran yang relevan untuk mendukung proses belajar-mengajar.

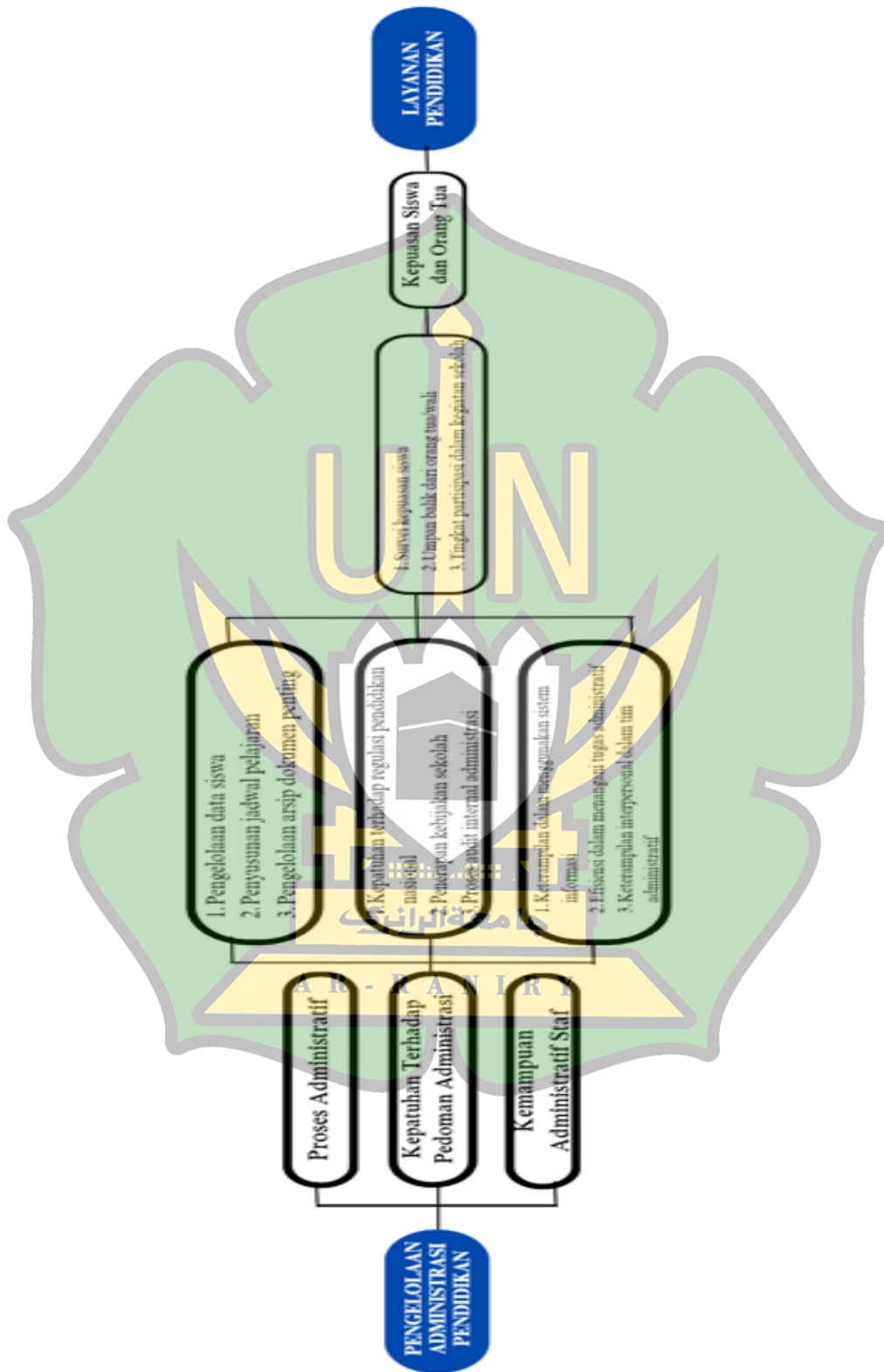
2. Kepuasan Siswa dan Orang Tua

Kepuasan siswa dan orang tua adalah indikator penting dalam menilai kualitas layanan pendidikan. Survei kepuasan siswa memberikan wadah

⁴⁰ Sudjana, Nana. 2018. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Sinar Baru Algesindo. Jakarta. Hal. 245.

bagi siswa untuk menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka terkait pembelajaran di lembaga tersebut. Umpan balik dari orang tua atau wali memberikan perspektif yang berharga dalam mengevaluasi kualitas layanan pendidikan. Tingkat partisipasi dalam kegiatan sekolah mencerminkan keterlibatan siswa dan orang tua dalam kegiatan ekstrakurikuler dan program-program pendidikan yang ditawarkan.





Sumber: suryana, 2018

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Bentuk penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah “ suatu penelitian dengan mengumpulkan data di lapangan dan menganalisis serta menarik kesimpulan dari data tersebut.

Pembahasan dalam skripsi ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu: “ metode untuk meneliti suatu kondisi, pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang ini, yang bertujuan membuat gambaran deskriptif atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.⁴¹

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana mendapatkan sumber data yang akan digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Penelitian lapangan dilakukan untuk mengetahui gambaran umum mengenai sesuatu yang berhubungan dengan sasaran penelitian sehingga sesuai dengan kebutuhan peneliti.

Penelitian dilakukann di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Alasan peneliti memiliki lokasi ini adalah karena berbagai alasan, diantaranya adalah: karena dari pengamatan awal peneliti sekolah tersebut memiliki pelayanan yang kurang maksimal.

⁴¹ H Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*. 2021 hal. 1

C. Kehadiran Penelitian

dalam bagian ini peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrument selain manusia dapat pula digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrument.⁴²

sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti dilapangan adalah sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrumen kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpulan data, dan alat lain juga diperlukan dalam pengumpulan data seperti kamera untuk merekam gambar pada saat penelitian di lapangan, alat perekam suara seperti android agar informasi yang telah didapatkan terekam dan mudah untuk mengingatnya, lembar pedoman pertanyaan wawancara yang berfungsi agar peneliti terarah dalam mencari data dalam penelitiannya, hp atau alat rekam lainnya yang berfungsi untuk merekam percakapan pada saat wawancara berlangsung agar informasi yang didapat tersimpan dan alat tulis yaitu untuk mencatat poin-poin penting dalam wawancara agar data yang didapat saat wawancara dapat tersusun sehingga memudahkan peneliti untuk mengolah datanya nanti.

Dalam hal ini Sugiyono mengemukakan bahwa terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas dari hasil penelitian, yakni kualitas instrument penelitian dan kualitas pengumpul data. Kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validasi dan reliabilitas instrument dan kualitas pengumpul data berkaitan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dengan manusia sebagai instrument dapat memahami makna interaksi antar manusia,

⁴² Rukin, *Metedologi Penelitian Kualitatif edisi revisi...*,h.67

membaca gerak muka, menyelami perasaan dan nilai yang terkandung dalam ucapan atau responden.⁴³

Instrument utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, karena peneliti langsung kelapangan yang menjadi objek peneliti untuk melakukan penelitian yang sesuai dengan pertanyaan penelitian. Kehadiran peneliti disini sangat penting metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar Dalam hal ini penulis hanya mengambil data yang penulis perlukan, yang bersumber dari siswa dan orang tua/wali.

E. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini subjek yang akan diteliti adalah seorang siswa, dan orang tua/walid murid siswa di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk terlaksananya penelitian dengan baik, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah “Memperhatikan sesuatu dengan pengamatan langsung meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan alat indera yaitu melalui penglihatan.⁴⁴

⁴³ Mardawi, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020).h. 9.

⁴⁴ Susanti prasetyaningrum, *observasi*. UMMPress, 2018. Hal 2

2. Wawancara

Wawancara merupakan “salah satu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengadakan Tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung. “Wawancara ini berpedoman kepada daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh penulis/peneliti.⁴⁵

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu “mengumpulkan data-data informasi tertulis mengenai peningkatan kualitas administrasi pada SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar.⁴⁶

1. Analisis Data

Setelah didapat hasil keabsahan data (triangulasi) yang dilakukan pada saat teknik pengumpulan data, peneliti memiliki banyak hasil atau data yang didapat pada saat di lapangan .Maka untuk memudahkan peneliti melakukan analisis data, peneliti akan melakukan Reduksi data (*Data Reduction*), Penyajian data (*Data Display*), dan Penarikan kesimpulan (*verification / Conclusion Drawing*).⁴⁷

2. Reduksi data

Mereduksi data bararti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan

⁴⁵ Ida Bagus Gde Pujaastawa, *Teknik Wawancara dan Observasi*. 2019 hal.4

⁴⁶Blasius Sudarsono, *Dokumentasi, Informasi, dan Demokartisasi, baca: jurnal dokumentasi dan informasi*. 27 (1), 2020 hal 7-14.

⁴⁷ Ahmad Rijali, *Analisi data Kualitatif, Alhadharah: jurnal ilmu dakwah*. 17 (33), 2019 hal. 81-95

polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai.⁴⁸

3. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.⁴⁹

4. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. 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

⁴⁸ Ivanovich Agusta, *Teknik Pengumpulan dan Analisa data Kualitatif*. 2018 hal. 179-188

⁴⁹ Ahmad Rijali, *Analisa Data Kualitatif*. 2019, hal. 81-95

dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data yang kredibel.⁵⁰

G. Instrumen pengumpulan data

Dalam penelitian kualitatif, instrument atau alat penelitiannya dari kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti merupakan instrument utama dalam pengumpulan data dan menginterpretasikan data dengan berpedoman pada pedoman wawancara, dan dokumentasi. Kemudian melakukan wawancara mendalam dapat memahami makna interaksi social, menggali perasaan dan nilai-nilai yang tercermin dalam tutur kata dan perilaku informan. Serta menyatakan dua foto yang sesuai dengan rumusan masalah agar penelitian ini dapat dipercaya.

H. Uji keabsahan data

Adapun Teknik yang digunakan peneliti dalam menguji keabsahan data, yaitu:

1. Kreadibilitas

a. Perpanjangan keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian.

⁵⁰ Juliansyah Noor, *Metedologi Penelitian*, Jakarta Kencana Prenada Group 2018 hal. 5

Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai keseluruhan pengumpulan data tercapai⁵¹

b. Triangulasi

Triangulasi adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.⁵²

2. Transferabilitas

Transferabilitas adalah memperhatikan kecocokan arti fungsi unsur-unsur yang terkandung dalam fenomena studi dan fenomena lain diluar lingkup studi, cara yang digunakan untuk transferability adalah dengan melakukan uraian rinci dari data ke teori, atau dari kasus ke kasus lain, sehingga pembaca dapat menerapkannya dalam konteks yang hampir sama sama.⁵³

⁵¹ Lexy j. moleong, *metedologi penelitian kualitatif...*,h. 327

⁵² Lexy j. moleong, *metedologi penelitian kualitatif..*, h.330

⁵³Shalim dan syahrums, *metedologi penelitian kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2007), h. 168

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya dari tanggal 18 November sampai dengan 22 November 2023, maka hasil yang diperoleh sebagai berikut:

SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, merupakan sekolah jenjang menengah atas yang ada di kabupaten Aceh Besar. SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, didirikan pada tahun 1979. Sekolah yang sudah berdiri 44 tahun yang lalu ini beralamat di Jalan Tgk. Cot Malem, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, Aceh. Saat sekarang SMA Negeri 1 Ingin Jaya mengimplementasikan panduan kurikulum belajar SMA 2013 IPS. SMA Negeri 1 Ingin Jaya dikepalai oleh seorang kepala sekolah bernama Nizariah dibantu oleh operator bernama Afdhalul Akbar.

Sekolah ini termasuk sekolah yang memiliki minat yang tinggi dalam lingkungan masyarakat khususnya pada sekolah yang ada di kabupaten Aceh Besar. SMAN 1 Ingin Jaya terletak pada lingkungan yang bisa di bilang padat penduduk, sehingga sekolah ini memiliki daya tarik yang sangat baik pada lingkungan sekolah di kabupaten Aceh Besar. SMAN 1 Ingin Jaya mendapat status akreditasi grade A dengan nilai 93 (akreditasi tahun 2019) dari BAN-S/M (Badan Akreditasi Nasional) Sekolah/Madrasah.

Peserta didik yang ada di SMAN 1 Ingin Jaya berjumlah 388 yang terbagi menjadi 14 rombel, Tempat tinggal peserta didik sebagian besar berada di area Aceh Besar dengan akses transportasi yang mudah menuju kesekolah. SMAN 1 Ingin Jaya memiliki berbagai prestasi baik pada bidang olahraga, cerdas cermat serta prestasi-prestasi lain baik itu tingkat kabupaten, provinsi, serta nasional.

2. Identitas Sekolah

Nama Sekolah	: SMA NEGERI 1 INGIN JAYA
NPSN	: 10100195
Status	: Negeri
Status Kepemilikan	: Pemerintah Daerah
SK Pendirian Sekolah	: 119/O/1979
Tanggal SK Pendirian	: 01-04-1979
Tgl Upload SK OP	: 2023-09-01 00:43:14.487
Tanggal SK Izin Operasional	: 01-04-1979
Akreditasi	: A
Kurikulum	: Kurikulum Merdeka
Alamat	: Jl. Tgk. Cot Malem
Desa/Kelurahan	: Lubok Sukon
Kabupaten/kota	: Kab. Aceh Besar
Provinsi	: Aceh
Kode pos	: 23371
Email	: smalubukjaya@gmail.com

Website	: https://sman1inginjaya.sch.id
Luas Tanah	: 640 m ²
Daya Listrik	: 35000
Waktu Belajar	: Pagi 6 hari

3. Visi, Misi dan Tujuan SMA Negeri 1 Ingin Jaya

a. Visi

Unggul dalam prestasi berlandaskan nilai-nilai pancasila melalui komunikasi belajar.

b. Misi

1. Mewujudkan lulusan yang unggul dalam akademik dan non akademik.
2. Menumbuhkembangkan karakter warga sekolah yang religius, integritas, disiplin, bertanggungjawab dan jujur.
3. Menumbuhkembangkan potensi kreatifitas yang inovatif bagi peserta didik dalam proyek profil pelajar pancasila.
4. Mendorong dan melatih semangat berprestasi serta kemampuan berkopetensi menghadapi persaingan global.
5. Membimbing peserta didik untuk menghasilkan suatu karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan dan tepat guna.
6. Mewujudkan pendidikan yang mengedepankan komunitas belajar sepanjang hayat, yaitu sekolah sebagai tempat belajar dan berkembang bagi guru sebagai ahli, peserta didik, dan orang tua serta masyarakat.

c. Tujuan

1. Tujuan Umum

Meningkatkan kepribadian peserta didik yang beriman, berkarakter mulia, cerdas, berpengetahuan, kreatif serta memiliki keterampilan di bidang teknologi informasi dan mampu berfikir kritis untuk dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi serta peduli terhadap lingkungan sekitar.

2. Tujuan khusus

- a) Mempersiapkan lulusan yang berprestasi, berkarakter mulia, cerdas dan kreatifitas serta berkemampuan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.
- b) Mempersiapkan peserta didik menjadi manusia yang beriman, berakhlak mulia, mandiri, berwawasan kebangsaan, saling menghormati dan hidup rukun dalam kebhinekaan.
- c) Membekali peserta didik agar memiliki keterampilan berbasis teknologi informasi dan komunikasi serta mampu mengembangkan diri dan menumbuhkan sikap kemandirian.
- d) Membekali peserta didik dalam penulisan karya tulis dan berdaya saing baik nasional maupun internasional.
- e) Mempersiapkan peserta didik yang memiliki karakter, sikap peduli pada budaya lingkungan sekitar.
- f) Membekali peserta didik agar memiliki jiwa kepemimpinan untuk dapat bersaing dan beradaptasi dengan lingkungan global.

4. Kualifikasi Akademik Tenaga Pendidik dan Kependidikan

a. Tenaga pendidik dan kependidikan

Tenaga pendidik dan kependidikan adalah orang-orang yang berperan sangat penting di dalam ruang lingkup sekolah, tanpa ada guru maka proses pembelajaran tidak bisa berjalan dengan semestinya dan tanpa tenaga kependidikan sekolah tidak dapat beroperasi dengan baik. Adapun jumlah tenaga pendidik dan kependidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya berjumlah 51 orang. Terdiri dari 42 tenaga pendidik yang dibedakan atas beberapa status yaitu 35 tenaga pendidik berstatus PNS dan 7 tenaga pendidik berstatus tenaga honorer. Sedangkan tenaga kependidikan berjumlah 9 orang yang terdiri dari beberapa status yaitu 2 tenaga kependidikan berstatus PNS dan juga 7 orang tenaga kependidikan berstatus non PNS. Berikut adalah data tenaga pendidik dan kependidikan SMA Negeri 1 Ingin Jaya yang dapat kita lihat pada tabel 4.1 di bawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.1. Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan

KONDISI JUMLAH GURU & TENAGA KEPENDIDIKAN						
No	GTK	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Total	Keterangan	Aksi
1	Guru Tetap (PNS)	7	28			SIMPAN
2	Guru Tetap (Non-PNS)	0	0			SIMPAN
3	Guru Honorer	1	6			SIMPAN
4	Tenaga Kependidikan (PNS)	1	1			SIMPAN
5	Tenaga Kependidikan (Non-PNS)	3	4			SIMPAN

Sumber : Data Laporan Sekolah

b. Keadaan Siswa

Pada dasarnya peserta didik di tempatkan di sekolah untuk mendapatkan bimbingan dan pengarahan untuk dapat mengembangkan potensi dalam diri peserta didik. Peserta didik di SMA Negeri 1 Ingin Jaya merupakan peserta didik yang memiliki prestasi yang sangat baik dari segi akademik maupun non akademik. Adapun jumlah peserta didik di SMA Negeri 1 Ingin Jaya adalah 388 orang, dengan tingkat kelas X, XI, XII.

Tabel 4.2 Data Jumlah dan Rombel Siswa SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar

Kelas	Jumlah Siswa		Jumlah Total	Jumlah Rombel	Jumlah Ruang Belajar
	L	P			
X IPAS 1	17	14	31	1	1
X IPAS 2	16	13	29	1	1
X IPAS 3	16	13	29	1	1
X IPAS 4	16	12	28	1	1
X IPAS 5	15	14	29	1	1
XI IPA 1	14	20	34	1	1
XI IPA 2	19	15	34	1	1
XI IPS 1	22	8	30	1	1
XI IPS 2	23	7	30	1	1
XII IPA 1	11	12	23	1	1
XII IPA 2	19	5	24	1	1
XII IPA 3	17	6	23	1	1
XII IPS 1	19	4	23	1	1
XII IPS 2	18	3	21	1	1
Jumlah			388	14	14

Sumber : Data Laporan Sekolah

B. Penyajian Hasil Penelitian

Dalam hal ini peneliti akan membahas lebih mendalam yang berkenaan dengan data yang berhasil peneliti dapatkan di lapangan. Adapun data penelitian bertema tentang Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan Di Sma Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, hasil ini didapatkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun subjek yang diteliti dalam penelitian ini antara lain, siswa dan orang tua/wali siswa.

Dalam penelitian yang peneliti lakukan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar ini, peneliti mengambil subjek penelitian yaitu siswa dan orang tua siswa/wali siswa. Peneliti menemukan bahwasanya pihak sekolah memberikan kepuasan terhadap peserta didik dalam hal pemberian informasi yang diberikan kepada peserta didik pada lingkungan sekolah tersebut. Begitu juga dengan pemberian informasi terhadap orang tua mengenai perkembangan anaknya di sekolah yang sudah baik dijalankan oleh pihak sekolah. Dalam hal lain, orang tua kurang berpartisipasi dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak sekolah, hanya saat pengambilan laporan belajar peserta didik atau raport saja orang tua berpartisipasi.

Peserta didik juga kesulitan dalam hal memahami jadwal pembelajaran yang ada, dikarenakan terlalu banyaknya mata pelajaran yang masuk sedangkan waktu istirahat yang sangat sedikit. Dalam suatu lembaga pendidikan tentunya hal yang menyangkut pelayanan serta kepuasan peserta didik dan orang tua sangat harus diperlukan peningkatan dalam pelaksanaannya, karena hal tersebut akan berakibat pada proses semangat belajar peserta didik dalam pembelajaran. Berikut hasil penelitian yang peneliti temukan di lapangan sebagai berikut :

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

Untuk mengetahui bagaimana perencanaan administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, maka peneliti telah mempersiapkan pertanyaan sebelumnya dalam instrumen penelitian. Adapun pertanyaan pertama yang diajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh adalah: Apakah efektif pengelolaan data siswa di sekolah ini dalam memenuhi kebutuhan administrasi Pendidikan?

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.⁵⁴

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada orang tua siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah: Menurut bapak/ibu, Apakah informasi mengenai perkembangan akademis dan perilaku siswa dapat diakses dengan mudah oleh orang tua/wali??

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 minesnya, yaitu orang tua/wali kurang berpartisipasi dalam kegiatan sekolah, orang tua berpartisipasi dalam kegiatan sekolah hanya saat pengambilan raport anak saja.⁵⁵

Jawaban di atas sesuai dengan hasil pengamatan peneliti di lapangan. Siswa dan orang tua mendapat sedikit kendala saat hendak

⁵⁴ Wawancara dengan siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, 18 November 2023

⁵⁵ Wawancara dengan orang tua siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, 19 November

mendapatkan informasi mengenai data dan dokumen penting terkait kebutuhan sekolah. Kendalanya ada pada lambatnya proses pelayanan yang diberikan, meskipun tetap dilayani dengan baik.⁵⁶

Kemudian pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Apa Anda merasakan bahwa proses pengumpulan, pemrosesan, dan pemeliharaan data siswa dilakukan secara teratur?

Siswa Mengatakan:” Menurut saya pengumpulan dan pemeliharaan data siswa sudah dilakukan secara teratur, tapi pemrosesannya saja yang masih terbilang lambat. Sehingga siswa sedikit merasa disulitkan.

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada orang tua siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah: Bagaimana cara oraang tua/wali mendapatkan pembaruan terkait perkembangan siswa secara berkala?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Menurut saya, informasi terkait perkembangan siswa didapatkan dengan mudah terutama dari wali kelas siswa. Karena wali kelas adalah guru yang paling mengetahui akademis dan perilaku anak-anaknya.

Jawaban di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan. Pelayanan yang memuat pengumpulan, pemrosesan, dan pemeliharaan data siswa sudah dilakukan secara teratur, akan tetapi harus terus ditingkatkan karena pemrosesannya yang lambat dan siswa disini sedikit merasa dirugikan.

⁵⁶ Observasi di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, 20 November 2023

Kemudian pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Bagaimana penilaian Anda terhadap proses penyusunan jadwal pelajaran di sekolah Anda?

Siswa mengatakan:” Siswa kurang dalam penyusunan jadwal pembelajarannya, dikarenakan tidak sesuai dengan kebutuhan siswa, dengan banyaknya jam pelajaran dan waktu istirahat yang diberikan hanya sebentar.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada orang tua siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah: Apakah platform pengelolaan data siswa dapat diakses dan dimengerti oleh orang tua/wali?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Kami sebagai orang tua merasa data siswa mudah diakses di sekolah. Guru-guru yang ada sangat kooperatif meskipun masih sedikit lambat dalam memproses data tersebut.

Jawaban di atas sesuai dengan observasi peneliti di lapangan. Bagi siswa penyusunan jadwal pembelajaran masih kurang tepat karena jam istirahat yang diberikan sangat sedikit dan jam pelajarannya terlalu banyak. Sedangkan bagi orang tua data siswa cukup mudah untuk diakses oleh orangtua.

Kemudian pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Apakah jadwal pelajaran yang disusun memenuhi kebutuhan siswa dan staf pengajar dengan baik?

Siswa mengatakan:” Menurut saya, jadwal pelajaran masih belum memenuhi kebutuhan siswa disini, masih harus disesuaikan dengan kebutuhan siswa agar pembelajaran di kelas juga lebih maksimal.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada orang tua SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah: Apakah orang tua/wali merasa puas dalam penyusunan jadwal Pelajaran siswa disekolah tersebut?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Menurut kami sebagai orang tua jadwal pembelajaran sudah memenuhi kebutuhan siswa dan merasa puas-puas saja. Hal ini dikarenakan orangtua percaya bahwa jadwal yang telah disusun sudah sesuai dengan aturan yang berlaku meskipun terkadang anak-anak merasa jadwalnya belum sesuai.

Jawaban di atas sesuai dengan observasi peneliti di lapangan. Jadwal pembelajaran yang telah disusun belum memenuhi kebutuhan siswa dan perlu diperbaiki untuk efektivitas pembelajaran siswa tersebut.

Kemudian pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Apakah di sekolah anda dokumen-dokumen penting dapat diakses dengan mudah Ketika diperlukan?

Siswa mengatakan:” Menurut saya, sebagai siswa kami merasakan kelambatan dari pihak sekolah dalam melayani kebutuhan siswa akan dokumen-dokumen penting, bahkan untuk meminta surat beasiswa siswa harus menunggu cukup lama.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada orangtua siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah: Bagaimana tanggapan orang tua/wali terhadap panjangnya jam Pelajaran dan apakah itu sesuai dengan kebutuhan anak anda??

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Beberapa orangtua atau wali kurang menilai panjangnya jam pelajaran masih perlu

disesuaikan lagi dengan kebutuhan siswa. Karena hal tersebut akan mempengaruhi efektivitas pembelajaran di kelas.

Jawaban di atas sesuai dengan observasi peneliti di lapangan. Pihak sekolah memang memiliki pelayanan yang cukup lambat ketika dokumen-dokumen yang harusnya mudah diakses oleh siswa dan orang tua, justru sekolah cukup lambat dalam prosesnya dan membutuhkan waktu. Sedangkan penyusunan jam pelajaran harus lebih ditingkatkan untuk efektivitas pembelajaran siswa.

Kemudian pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Bagaimana sekolah Anda ketika Anda memerlukan dokumen-dokumen penting apa sekolah tersebut segera memproseskannya?

Siswa mengatakan:” Sekolah cukup lambat dalam memproses permintaan siswa yang memerlukan dokumen-dokumen penting untuk kebutuhan siswa seperti surat dan lain-lain.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada orangtua siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapaun pertanyaannya adalah: Bagaimana tingkat partisipasi orang tua/wali dalam kegiatan sekolah anak anda, dan apakah anda merasa informasi yang diberikan cukup mendukung?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Sebagai orang tua kami merasakan pihak sekolah memberikan pelayanan yang lambat dalam memproses kebutuhan siswa, hal ini harus diperbaiki untuk efektivitas pelayanan di sekolah. Tingkat partisipasi orangtua juga cukup rendah dalam kegiatan sekolah. Informasi yang diberikan memang cukup mendukung tapi masih belum secepat yang diharapkan.

Jawaban di atas sesuai dengan observasi peneliti di lapangan. Pihak sekolah lambat dalam memproses dokumen penting yang dibutuhkan siswa.

Kemudian pertanyaan selanjutnya diajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Bagaimana tingkat partisipasi Anda dalam kegiatan sekolah terkait pengelolaan data siswa?

Siswa mengatakan:” Menurut saya, siswa di sekolah ini kurang berpartisipasi dalam kegiatan pengelolaan data sekolah, dan pihak staf yang mengelola data sekolah.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada orang tua siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah: Apakah orang tua/wali merasa bahwa informasi yang diberikan dari data siswa membantu anda untuk mendukung perkembangan akademis anak anda dengan lebih efektif??

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Orang tua atau wali merasa informasi yang diberikan sangat membantu orangtua dalam melihat dan mengawasi perkembangan akademis dan perilaku anak.

Jawaban di atas sesuai dengan observasi peneliti di lapangan. Siswa dan orang tua siswa kurang berpartisipasi dalam pengelolaan data siswa, sebab pengelolaan data siswa dikelola oleh pihak sekolah melalui staff.

Kemudian pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin jaya Aceh Besar adalah: Apakah Anda merasa terlibat dalam proses penyusunan jadwal pelajaran disekolah?

Siswa mengatakan:” Menurut saya, siswa masih jarang dilibatkan dalam penyusunan jadwal pelajaran di sekolah, hal ini berakibat jadwal sekolah tersebut kurang sesuai dengan kebutuhan siswa.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada orangtua siswa SMA Negeri 1 Ingin jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah:

Apakah Anda merasa terlibat dalam proses penyusunan jadwal pelajaran disekolah?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Orangtua kurang dilibatkan dalam penyusunan jadwal pelajaran di sekolah, penyusunan jadwal pelajaran lebih kepada pihak sekolah menyusun yang sebaik-baiknya.

Jawaban di atas sesuai dengan observasi peneliti di lapangan. Siswa dan orangtua siswa kurang dilibatkan dalam penyusunan jadwal sekolah.

Kemudian pertanyaan selanjutnya diajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Apakah menurut Anda penting bagi siswa untuk memahami dan berpartisipasi dalam pengelolaan dokumen penting disekolah?

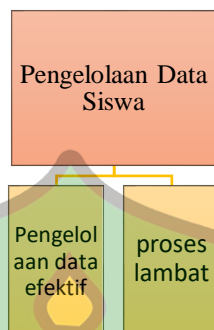
Siswa mengatakan:” Menurut saya penting, karena dengan dilibatkannya siswa maka jadwal pelajaran dapat lebih teratur dan data-data atau dokumen penting juga dapat lebih mudah diakses.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada orang tua siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah: Apakah menurut Anda penting bagi siswa untuk memahami dan berpartisipasi dalam pengelolaan dokumen penting disekolah?

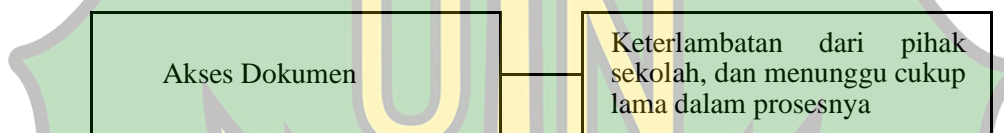
Orang tua/wali siswa mengatakan:” Sebagai orangtua, kami sangat merasa dalam kegiatan sekolah orangtua itu dilibatkan, baik dalam penyusunan jadwal pembelajaran, data sekolah, dan lain-lain.

Jawaban di atas sesuai dengan observasi peneliti di lapangan. Penting bagi sekolah untuk melibatkan orang tua dan siswa dalam kegiatan sekolah. Hal itu dilakukan agar terjadi keserasian dan efektivitas kegiatan di sekolah dapat menjadi lebih baik.

Gambar 4.1 Proses Pengelolaan Data Siswa



Gambar 4.2 Akses Dokumen Kebutuhan Siswa



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

Unuk mengetahui bagaimana pelaksanaan administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar, Peneliti telah menyiapkan beberapa pertanyaan sebelumnya. Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap kepatuhan sekolah terhadap regulasi pendidikan nasional?

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.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada orang tua atau wali siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah: Apakah orang tua/wali merasa bahwa pelaksanaan regulasi Pendidikan nasional saat ini telah mendukung pengalaman belajar anak anda dengan baik?

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.

Jawaban di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan. Peneliti melihat memang SMA Negei 1 Ingin Jaya telah mendapatkan akreditasi A, dan ini merupakan suatu indikator yang dapat dijadikan bukti nyata kepatuhan sekolah ini pada regulasi pendidikan nasional.

Kemudian pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Apakah Anda merasa guru memberikan informasi dan dukungan yang cukup terkait kepatuhan terhadap regulasi Pendidikan?

Siswa mengatakan:” Sebagai seorang siswa juga kami merasa guru-guru disini telah melakukan tugasnya dengan sangat baik, terutama dalam hal belajar dan mengajar. Guru-guru juga menerapkan aturan sekolah dengan baik yang secara tidak langsung sudah mendukung dan memberikan informasi terkait kepatuhan terhadap regulasi pendidikan.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada orang tua siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah:

Apakah orang tua/wali merasa terlibat dalam proses kepatuhan terhadap regulasi pendidikan nasional?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Sebagai orangtua kami kurang dilibatkan dalam proses administrasi di sekolah, tapi kami merasa guru di disini juga tentunya telah mendukung kepatuhan terhadap regulasi nasional. Guru adalah garda terdepan yang dapat menjadi bagian penting dalam menilai kualitas sekolah. Oleh karena itu tanpa peran guru yang patuh tentunya sekolah tidak mendapatkan akreditasi A.

Jawaban di atas sesuai dengan observasi peneliti di lapangan. Sekolah melalui guru-gurunya telah memberikan informasi dan mendukung kepatuhan sekolah terkait regulasi nasional. Peneliti melihat kinerja guru juga sudah sangat baik dalam proses belajar mengajar hingga mengantarkan sekolah ini mendapatkan akreditasi A.

Kemudian pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Apakah Anda merasa bahwa Anda sudah memahami kebijakan-kebijakaan yang diterapkan oleh sekolah?

Siswa Mengatakan:” Saya merasa saya telah memahami kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh sekolah kami. Meskipun dalam memahami kebijakan tersebut membutuhkan beberapa waktu. Tapi secara keseluruhan kami dapat memahami kebijakan-kebijakan sekolah.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada orangtua siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaanya adalah: Apakah orang tua/wali merasa bahwa kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh sekolah cukup dipahami oleh orang tua/wali?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Sebagai orangtua kami merasa telah dapat memahami kebijakan-kebijakan sekolah. Karena

memang sebelum menerapkan kebijakan tersebut, sekolah telah lebih dahulu melakukan sosialisasi pada siswa dan orangtuanya. Sehingga siswa dan orangtua siswa tidak merasa terkejut apabila kebijakan tersebut dilaksanakan. Perlahan-lahan kebijakan sekolah dapat dipahami dengan baik oleh siswa dan kami sebagai orangtuanya.

Jawaban di atas sesuai dengan observasi peneliti di lapangan.

Orangtua telah memahami kebijakan-kebijakan yang telah diterapkan oleh sekolah melalui sosialisasi dan penerapannya yang perlahan-lahan dan berkelanjutan.

Kemudian pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Bagaimana pendapat Anda apakah Anda merasa puas dengan penerapan kebijakan sekolah secara keseluruhan?

Siswa mengatakan:” Saya merasa cukup puas terhadap penerapan kebijakan sekolah secara keseluruhan. Meskipun pada beberapa bagian seperti pelayanan administrasi di sekolah sedikit lambat kepada siswa. Namun secara umum kami merasa cukup puas.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada orang siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Bagaimana menurut orang tua/wali apakah orang tua/wali memiliki kesempatan untuk berpartisipasi atau memberikan masukan terkait pengembangan atau evaluasi kebijakan sekolah?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Kami merasa cukup puas terhadap penerapan kebijakan-kebijakan yang ada di SMA Negeri 1 Ingin Jaya ini. Kebijakan yang telah disosialisasikan harus didukung oleh siswa dan orangtua agar kebijakan tersebut dapat bertahan dan berkembang untuk kemajuan sekolah. Tapi kami belum memberikan partisipasi dalam evaluasi dan pengembangannya.

Jawaban di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan. Siswa dan orangtua siswa merasa cukup puas terhadap penerapan kebijakan di sekolah. Hal ini dikarenakan sebelum menerapkan kebijakannya, sekolah telah lebih dahulu memberikan sosialisasi terkait kebijakan tersebut, kemudian penerapannya dilakukan secara perlahan dan bertahap sehingga kebijakan tersebut dapat dipahami oleh siswa dan orangtua siswa di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar.

Kemudian pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Apakah Anda memahami atau sejauh mana Anda memahami tujuan dan proses dari audit internal administrasi yang dilakukan oleh sekolah?

Siswa mengatakan:” Sebagai seorang siswa biasa di sekolah ini, saya kurang memahami bagaimana tujuan dan proses audit internal administrasi yang dilakukan sekolah. Proses tersebut lebih banyak dilakukan oleh guru.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah: Bagaimana tingkat keterlibatan orang tua/wali sebagai orang tua dalam proses audit internal administrasi sekolah, apakah orang tua/wali merasa terlibat atau tidak?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Kami kurang begitu memahami bagaimana proses audit internal administrasi yang dilakukan oleh pihak sekolah. Akan tetapi kami meyakini bahwa tujuannya adalah untuk kebaikan sekolah. Tapi jika ditanya apakah kami memahami prosesnya, kami kurang memahaminya. Kami juga merasa kurang terlibat dalam proses audit internal administrasi sekolah.

Jawaban di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan. Siswa dan orangtua siswa masih belum merasa terlibat dan belum terlalu memahami bagaimana tujuan dan proses audit internal di sekolah.

Kemudian pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Bagaimana Anda melihat dampak positif partisipasi Anda dalam kegiatan sekolah terhadap suasana belajar dan kepatuhan terhadap aturan?

Siswa mengatakan:” Sebagai seorang siswa, saya melihat kepatuhan saya terhadap aturan sekolah dan suasana belajar yang baik akan memberikan dampak positif baik terhadap siswa maupun terhadap kualitas pembelajaran di sekolah. Siswa-siswi disini juga berupaya sebaik mungkin untuk mematuhi aturan dan menciptakan suasana belajar yang baik dan nyaman.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaanya adalah: Bagaimana pendapat orang tua/wali mengenai cara sekolah mengkomunikasikan hasil audit internal administrasi kepada orang tua/wali, apakah komunikasinya jelas dan informatif?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Sebagai orang tua kami sangat melihat dampak positif dari kebijakan sekolah. Kemudian cara komunikasi sekolah kepada orangtua siswa cukup komunikatif, jelas, dan informatif.

Jawaban di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan. Siswa dan orangtua siswa dapat melihat dampak positif dari penerapan kebijakan sekolah yaitu menjadikan siswa tersebut menjadi lebih disiplin dan nyaman saat melaksanakan proses belajar mengajar.

Kemudian pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Bagaimana partisipasi Anda dalam kegiatan sekolah berkaitan dengan pemahaman dan penerapan kebijakan yang diterapkan oleh sekolah?

Siswa mengatakan:” Sebagai siswa tentu partisipasi saya adalah ikut bersama-sama dalam penerapan kebijakan sekolah, karena target kebijakan itu tentunya adalah siswa juga. Jadi kami mengambil peran bersama-sama dalam menerapkan kebijakan sekolah.

Pertanyaan yang selanjutnya peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah: Apakah orang tua/wali sering berpartisipasi dalam kegiatan sekolah atau forum yang bertujuan untuk memahami dan mendukung kepatuhan sekolah terhadap regulasi pendidikan nasional?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Orangtua siswa jarang berpartisipasi dalam kegiatan sekolah atau forum yang bertujuan memahami dan mendukung kepatuhan sekolah terhadap regulasi pendidikan nasional. Partisipasi yang orangtua lakukan hanya mengikuti sosialisasi yang diadakan sekolah apabila terdapat kebijakan baru.

Jawaban di atas sesuai dengan observasi peneliti di lapangan. Siswa dan orangtua terlibat dalam penerapan regulasi kebijakan sekolah saat sosialisasi dan penerapannya di lapangan secara perlahan-lahan.

Kemudian pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar adalah: Apakah Anda merasa bahwa keikutsertaan Anda dalam kegiatan sekolah dapat mencerminkan kualitas administrasi internal?

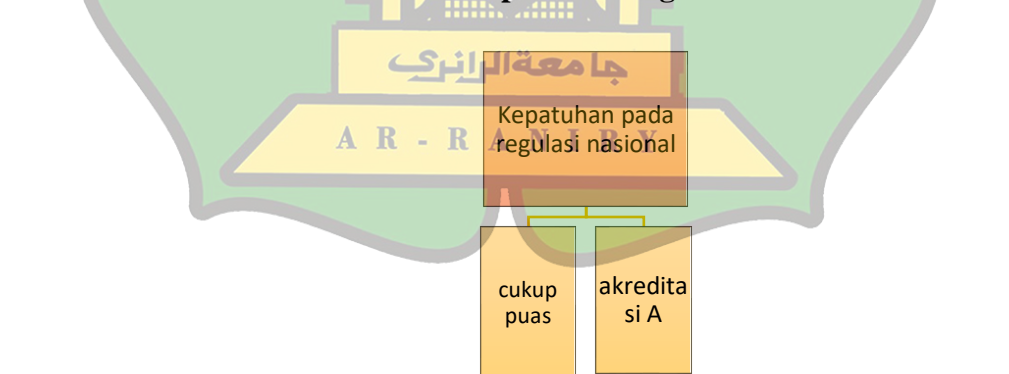
Siswa mengatakan:” Tentu saja, karena dengan siswa ikut berpartisipasi dalam kegiatan sekolah pastinya dapat meningkatkan kualitas administrasinya.

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar. Adapun pertanyaannya adalah: Bagaimana tingkat komunikasi sekolah terkait penerapan kebijakan kepada orang tua? Apakah informasinya jelas dan mudah di mengerti?

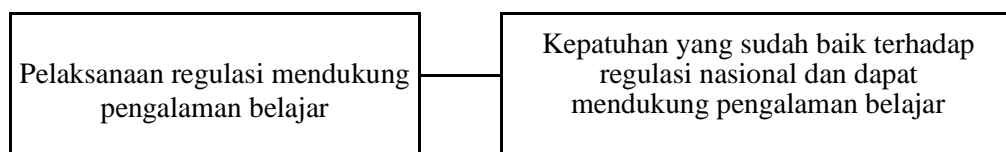
Orang tua/wali siswa mengatakan:” Cara komunikasi sekolah kepada orangtua adalah melalui sosialisasi. Komunikasinya cukup baik, dan informasi yang diberikan cukup jelas dan mudah dimengerti. Sehingga penerapan kebijakan-kebijakan di sekolah dapat lebih mudah dilaksanakan.

Jawaban di atas sesuai dengan observasi peneliti di lapangan. Siswa dan orangtua berpartisipasi dalam kebijakan sekolah. Orangtua juga merasa komunikasi sekolah terhadap orangtua siswa sudah cukup jelas dan mudah dimengerti sehingga kebijakan sekolah dapat terealisasi.

Gambar 4.3 Bentuk Kepatuhan Regulasi Nasional



Gambar 4.4 Pelaksanaan Regulasi Terhadap Pengalaman Belajar



Gambar 4.5 Kebijakan Sekolah



3. Kemampuan Administrasi Staf dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar

Pengelolaan administrasi dalam pendidikan memiliki dampak penting pada peningkatan pelayanan pendidikan. Pengelolaan administrasi yang baik dapat membantu dalam meningkatkan mutu pendidikan dengan memastikan keberadaan sumber daya, infrastruktur, dan sarana prasarana yang sesuai untuk proses pembelajaran dan pelayanan. Pengelolaan administrasi yang baik dapat membantu dalam mengoptimalkan peranan tenaga administrasi sekolah dalam penyelenggaraan layanan pendidikan. Hal ini mencakup tugas seperti pengelolaan pengajaran, kesiswaan, personaliaan, peralatan sekolah, media pengajaran, dan hubungan sekolah dan masyarakat. Secara keseluruhan, pengelolaan administrasi dalam pendidikan memiliki dampak positif pada peningkatan pelayanan pendidikan dengan memastikan keberadaan sumber daya, infrastruktur, dan sarana prasarana yang sesuai, serta membantu dalam mengoptimalkan peranan tenaga administrasi sekolah.

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, efesiensi dalam menangani tugas administrasi dan keterampilan interpersonal dalam tim administrasi.

Untuk mengetahui bagaimana dampak pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar, peneliti akan menanyakan beberapa pertanyaan yang telah disiapkan. Berikut beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada subjek-subjek penelitian.

Pertanyaan pertama peneliti ajukan kepada siswa, yang pertanyaannya ialah: Apakah sistem informasi sekolah menyediakan informasi yang anda butuhkan dengan jelas dan mudah di akses?

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 pelayanannya. Sehingga kami kesusahan ketika saat memerlukan data yang dibutuhkan harus menunggu lumayan lama dalam prosesnya.”

Peneliti juga mengambil subjek penelitian yang lain yaitu orang tua/wali siswa dalam penelitian ini. Ada beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada para orang tua/wali siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya. Pertanyaan pertama yang diajukan kepada orang tua/wali siswa ialah: Apakah orang tua/wali pernah terlibat dalam sistem informasi yang disediakan oleh sekolah untuk orang tua?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” 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.”

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.

Pertanyaan kedua peneliti tujukan kepada siswa, yang pertanyaannya ialah: Apakah anda merasa bahwa masukan dan saran dari siswa dihargai dan diperhatikan dalam pengembangan atau perbaikan sistem informasi?

Siswa mengatakan:” Hal ini menurut kami, pihak sekolah sudah baik dalam mendengarkan saran-saran dari kami para siswa. Saran yang diberikan diterima pihak sekolah, akan tetapi saran tersebut kemudian kurang di peraktekkan dalam lingkungan sekolah. Saran itu diterima pihak sekolah akan tetapi penerapannya tidak ada.”

Pertanyaan kedua juga diajukan kepada orang tua/wali siswa yang pertanyaannya ialah: Bagaimana orang tua/wali menilai sebuah sistem informasi yang ada di sekolah dalam menyampaikan informasi terkait kegiatan sekolah, progres akademis anak, atau pengumuman lainnya?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Sistem informasi yang diberikan oleh pihak sekolah menurut saya sudah baik. Saya bisa melihat perkembangan anak saya yang mudah diakses dalam sistem sehingga memudahkan dalam memantau anak. Kurangnya ialah mungkin pada saat orang tua memerlukan data yang diperlukan, dalam proses nya masih kurang tanggap dalam pelayanannya.”

Jawaban di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan. Siswa dan orangtua siswa dapat melihat bagaimana masukan dan saran siswa menyangkut tentang pengembangan sistem informasi yang ada di sekolah serta orang tua yang puas terhadap system informasi yang diberikan sekolah. Dengan itu orang tua dapat memantau anaknya secara baik.

Pertanyaan ketiga peneliti ditujukan kepada siswa, yang pertanyaannya ialah: Bagaimana menurut anda apakah informasi terkait tugas administrasi, seperti petunjuk atau panduan, disampaikan dengan jelas dan sangat paham?

Siswa mengatakan:”Tugas administrasi sudah baik di sampaikan, akan tetapi dalam penyampaian jadwal pembelajaran siswa masih kurang dalam memahaminya. Dalam administrasi surat yang siswa rasakan masih kurang dikarenakan prosesnya lumayan lama bagi siswa untuk menunggu untuk surat yang sangat diperlukan pada saat itu juga.”

Pertanyaan ketiga juga ditujukan kepada orang tua/wali siswa, yang pertanyaannya ialah: Apakah orang tua/wali sering terlibat dalam menangani tugas administratif anak anda di sekolah?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Sering, karena tugas administratif dari pihak sekolah biasanya sangatlah penting untuk dipahami oleh setiap orang tua siswa. Pengalaman yang saya alami dalam menangani tugas administrasi anak menurut saya mudah dipahami dalam pengisiannya. Tugas administrasi tersebut biasanya seperti pengisian formulir atau kewajiban administrasi yang lainnya.”

Jawaban di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan. Siswa dan orangtua siswa dapat melihat bagaimana tugas administrative sekolah berjalan. Menurut siswa sudah baik di sampaikan oleh pihak sekolah, hanya saja pada penyusunan jadwal pembelajaran saja siswa

mengalami kesulitan dalam memahaminya. Kemudian keterlibatan orang tua pada tugas administratif sering terlibat, dan orang tua mudah memahami dalam pengisiannya serta tugas administratif biasa meliputi pengisian formulir atau kewajiban administrasi lainnya.

Pertanyaan keempat ditujukan kepada siswa, yang pertanyaannya ialah: Apakah anda merasa ada cukup bantuan dan panduan untuk membantu anda menangani tugas administrasi dengan efisien?

Siswa mengatakan:”Bantuan dan panduan sudah dijelaskan oleh pihak sekolah dengan baik, mungkin pada pelaksanaannya saja yang masih kurang berjalan dengan baik serta kurang efektif dan efisien dalam hal menangani tugas administrasi yang diberikan.

Pertanyaan keempat juga ditujukan kepada orang tua/wali siswa, yang pertanyaannya ialah: Bagaimana pengalaman orang tua/wali dalam menangani tugas administratif anak, seperti pengisian formulir, persetujuan, atau kewajiban administrasi lainnya?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Pengalaman yang saya alami dalam menangani tugas administrasi anak menurut saya mudah dipahami dalam pengisiannya. Tugas administrasi tersebut biasanya seperti pengisian formulir atau kewajiban administrasi yang lainnya.”

Jawaban di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan.

Siswa dan orangtua siswa dapat melihat bagaimana bantuan dan panduan dalam hal membantu menangani tugas administrasi dengan efisien. Siswa mengatakan bahwa dalam hal panduan mereka cukup puas, hanya saja dalam pelaksanaannya saja yang masih kurang. Dalam hal pengalaman orang tua dalam menangani tugas administrasi anak adalah orang tua mengatakan bahwa pengalaman dalam hal itu sudah dipahami dengan baik

dalam proses pengisiannya. Biasanya tugas ini berbentuk seperti pengisian formulir dan kewajiban administrasi lainnya.

Pertanyaan kelima ditujukan kepada siswa, yang pertanyaannya ialah: Apakah anda merasa dapat berkomunikasi baik dengan anggota tim administratif Pendidikan?

Siswa mengatakan:” Untuk komunikasi dengan pihak administrasi pendidikan, kami sebagai siswa merasakan bahwa sudah baik. Hanya dalam pelaksanaannya administrasinya saja yang masih kurang.”

Pertanyaan berikutnya juga ditujukan kepada orang tua/wali siswa, yang pertanyaannya ialah: Apakah orang tua/ wali pernah terlibat dalam tim administratif atau kegiatan yang melibatkan kerja sama antara orang tua dan sekolah?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Untuk hal yang bersifat umum, orang tua partisipasinya kurang dalam hal yang menyangkut kegiatan sekolah. Namun dalam hal administrasi, orang tua berpartisipasi dengan baik seperti dalam uang sekolah (UKT) dan pembayaran lainnya. Hal lain yaitu ketika saat orang tua ingin menanyakan tugas administratif siswa maka orang tua akan bekerjasama dengan anggota administrasi sekolah untuk kepentingan bersama.”

Jawaban di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan.

Siswa dan orangtua siswa dapat melihat cara siswa dalam berkomunikasi dengan tim administrasi sekolah serta keterlibatan orang tua dengan tim administrasi sekolah dalam kerjasama dengan sekolah. Untuk komunikasi siswa tersebut mengatakan bahwa sudah baik berjalan akan tetapi pada pelaksanaannya yang kurang. Sedangkan menurut orang tua, untuk hal yang bersifat umum, orang tua partisipasinya kurang dalam hal yang menyangkut

kegiatan sekolah. Namun dalam hal administrasi, orang tua berpartisipasi dengan baik seperti dalam uang sekolah (UKT) dan pembayaran lainnya.

Pertanyaan keenam ditujukan kepada siswa, yang pertanyaannya ialah: Bagaimana anda menggunakan sistem informasi yang disediakan oleh sekolah untuk mendukung partisipasi anda dalam kegiatan sekolah?

Siswa mengatakan:” Dalam hal penggunaan sistem informasi yang disediakan kami sebagai siswa merasakan sudah baik dan sudah sangat memuaskan. Hanya ketika dalam proses surat menyurat atau keperluan data yang lain kami masih kurang maksimal dalam proses pelayanannya. Siswa menggunakan sistem informasi dengan baik dalam mendukung partisipasi sekolah.”

Pertanyaan keenam juga ditujukan kepada orang tua/wali siswa, yang pertanyaannya ialah: Apakah orang tua/wali pernah mendapatkan informasi dari sekolah terkait kegiatan sekolah atau kemajuan anak anda?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Menurut saya untuk informasi yang diberikan pihak sekolah kepada orang tua/wali siswa rata-rata memuaskan. Terutama pada informasi pihak sekolah tentang perkembangan anak didik itu sendiri.”

Jawaban di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan. Siswa dan orangtua siswa dapat melihat cara siswa dalam hal penggunaan system informasi yang mendukung untuk partisipasi siswa dalam kegiatan sekolah serta pemberian informasi kepada orang tua mengenai kegiatan sekolah dan juga kemajuan anaknya.

Pertanyaan terakhir ditujukan kepada siswa, yang pertanyaannya ialah: Bagaimana anda melihat hubungan antara tingkat partisipasi siswa dalam kegiatan sekolah, apakah mampu menangani tugas administrasi?

Siswa mengatakan:” Tingkat partisipasi siswa dalam kegiatan sekolah menurut saya sebagai siswa sudah sangat baik.

siswa selalu mengikuti berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh sekolah. Untuk tugas administrasi para siswa juga mampu menangani tugas administrasi karena siswa selalu mengikuti arahan yang diberikan oleh pihak sekolah dalam segala kegiatan yang ada pada sekolah.”

Pertanyaan selanjutnya ditujukan kepada orang tua/wali siswa, yang pertanyaannya ialah: Apakah orang tua/wali sering terlibat dalam kegiatan tugas administratif sekolah atau kegiatan orang tua lainnya disekolah?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Tidak begitu sering, hanya ketika ada tugas administratif dari pihak sekolah seperti pengambilan rapor siswa, mengurus keuangan sekolah yaitu biaya baju sekolah, biaya komite, serta biaya les. Untuk administratif lainnya kurang terlibat di dalamnya.”

Pertanyaan terakhir yang akan ditujukan kepada orang tua/wali siswa, yang pertanyaannya ialah: Seberapa sering orang tua/wali terlibat dalam tim administratif atau kegiatan yang melibatkan kerja sama antara orang tua/wali dan sekolah?

Orang tua/wali siswa mengatakan:” Jika dalam keterlibatan kerjasama administratif antara orang tua dengan pihak sekolah menurut saya tidak ada. Karena selama ini orang tua tidak pernah terlibat langsung atau menjalin kerjasama dengan pihak sekolah terkait mengenai administratif sekolah. Hanya saat ada tugas administratif siswa saja mungkin yang melibatkan orang tua. Jika kerja sama tidak ada sama sekali.”

Jawaban di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan. Siswa dan orangtua siswa dalam partisipasi siswa yang sudah baik terlaksana karena siswa mengikuti arahan yang diberikan sekolah. Tidak sering terlibat dalam tugas administrasi sekolah bagi orang tua hanya dalam pengambilan rapor, pembayaran iuran les, dan juga pembayaran iuran komite yang betul-betul terlibat. Untuk kegiatan administrasi kerjasama

tidak ada antara orang tua dengan administrasi sekolah, hanya ketika saat siswa ada tugas administrasi barulah orang tua terlibat.

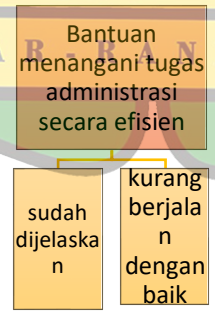
Gambar 4.6 Sistem Informasi yang Diberikan



Gambar 4.7 Proses Administrasi Persuratan Sekolah



Gambar 4.8 Bantuan Penanganan Tugas Administrasi



C. Pembahasan Hasil Data

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. 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. Dan 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.⁵⁷ 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.⁵⁸

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

⁵⁷ Soemardi, R. Soelaeman. 2023. *Manajemen Pendidikan: Prinsip-prinsip dan Aplikasinya*. PT Bumi Aksara. Jakarta. Hal. 890.

⁵⁸ Satria, Arif. 2019. *Manajemen Pendidikan di Indonesia: Teori dan Praktik*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung. Hal. 789.

administrasi pendidikan. Hal ini termasuk pengelolaan data siswa, perencanaan kurikulum, dan evaluasi kinerja staf pengajar.⁵⁹

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.

⁵⁹ Ibrahim, M. Nasir. 2021. Manajemen Pendidikan: Konsepsi, Teori, dan Implementasi. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta. Hal. 234.

Dari penjelasan di atas dapat menjelaskan bahwa Menurut teori yang dikemukakan oleh Hadari Nawawi menjelaskan bahwa administrasi pendidikan adalah kegiatan proses pengendalian usaha kerjasama untuk mencapai tujuan pendidikan secara berencana yang diselenggarakan dilingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan⁶⁰ Nah teori ini tentunya sangat berkaitan dengan pembahasan yang ada bahwasanya pengelolaan administrasi pendidikan merupakan segala upaya terencana lembaga pendidikan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi pendidikan pada sekolah.

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

Administrasi secara lengkap adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam Kerjasama mencapai tujuan tertentu. Administraasi mendefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang aatau lebih yang didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi juga sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berupa proses pengelolaan usaha organisasi untuk mencapai tujuan Bersama yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien.⁶¹

Layanan Pendidikan adalah aspek krusial dari sistem pendidikan yang bertujuan untuk memberikan pengalaman belajar yang bermakna dan

⁶¹ Nizamia, *administrasi sekolah dan manajemen*. 2019, hal. 123

memenuhi kebutuhan individu. Salah satu teori yang mendasari konsep ini adalah Teori Kepuasan Pelanggan, yang pertama kali dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1985. Teori ini menekankan pentingnya memahami dan memenuhi ekspektasi pelanggan dalam konteks pelayanan.⁶² 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.⁶³

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

⁶² Purwanto, Ngalim. 2019. *Administrasi dan Manajemen Pendidikan*. Remaja Rosdakarya. Bandung. Hal. 789.

⁶³ Komarudin, Edi S. 2018. *Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Pendidikan*. Ar-Ruzz Media. Jakarta. Hal. 123.

semua pihak melaksanakan tugasnya maka pelaksanaan administrasi untuk peningkatan pelayanan pendidikan akan berjalan dengan maksimal dilaksanakan disekolah. 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.

Administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan sangatlah penting dikarenakan untuk mengotrol semua pelayanan sudah berjalan dengan efektif dan efisien. di sekolah 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.

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

Pengelolaan administrasi secara harfiah dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarah atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai tujuan. Administrasi juga keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi juga mengartikan sebagai segenap rangkaian kegiatan penataant terhadap pekerjaan-pekerjaan induk dan sumber kegiatan-kegiatan lainnya yang bermaksud mencapai tujuan apapun dalam usaha Bersama dalam sekelompok orang. Administrasi adalah system pengetahuan dimana manusia dapat mengerti hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan dimana orang secara teratur bekerja sama untuk suatu tujuan Bersama.⁶⁴

Pelayanan Pendidikan di sekolah adalah bagian dari Masyarakat dan sekolah umum. Kualitas peningkatan pelayanan adalah produk atau jasa sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan dan kepuasan pelanggan. Kualitas dalam Pendidikan termasuk kualitas input, proses, output, dan hasil. Input kelas Pendidikan bila sudah siap untuk melanjutkan

⁶⁴ MM hilal mahmud, *administrasi Pendidikan (menuju sekolah efektif)*, 2020 penerbit aksara timur h... 115

sebaliknya. Proses Pendidikan yang berkualitas untuk menciptakan suasana di mana pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, dan menyenangkan.⁶⁵

Pengelolaan administrasi dalam pelayanan pendidikan yang baik akan menimbulkan dampak yang baik bagi lingkungan siswa/i di sekolah 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 di sekolah. dampak dari pengelolaan administrasi untuk meningkatkan pelayanan pendidikan adalah siswa mendapatkan informasi di sekolah seperti program akademik, perlombaan, ekstrakurikuler dan perkembangan siswa menurut minat dan bakat mereka di sekolah 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 focus pada

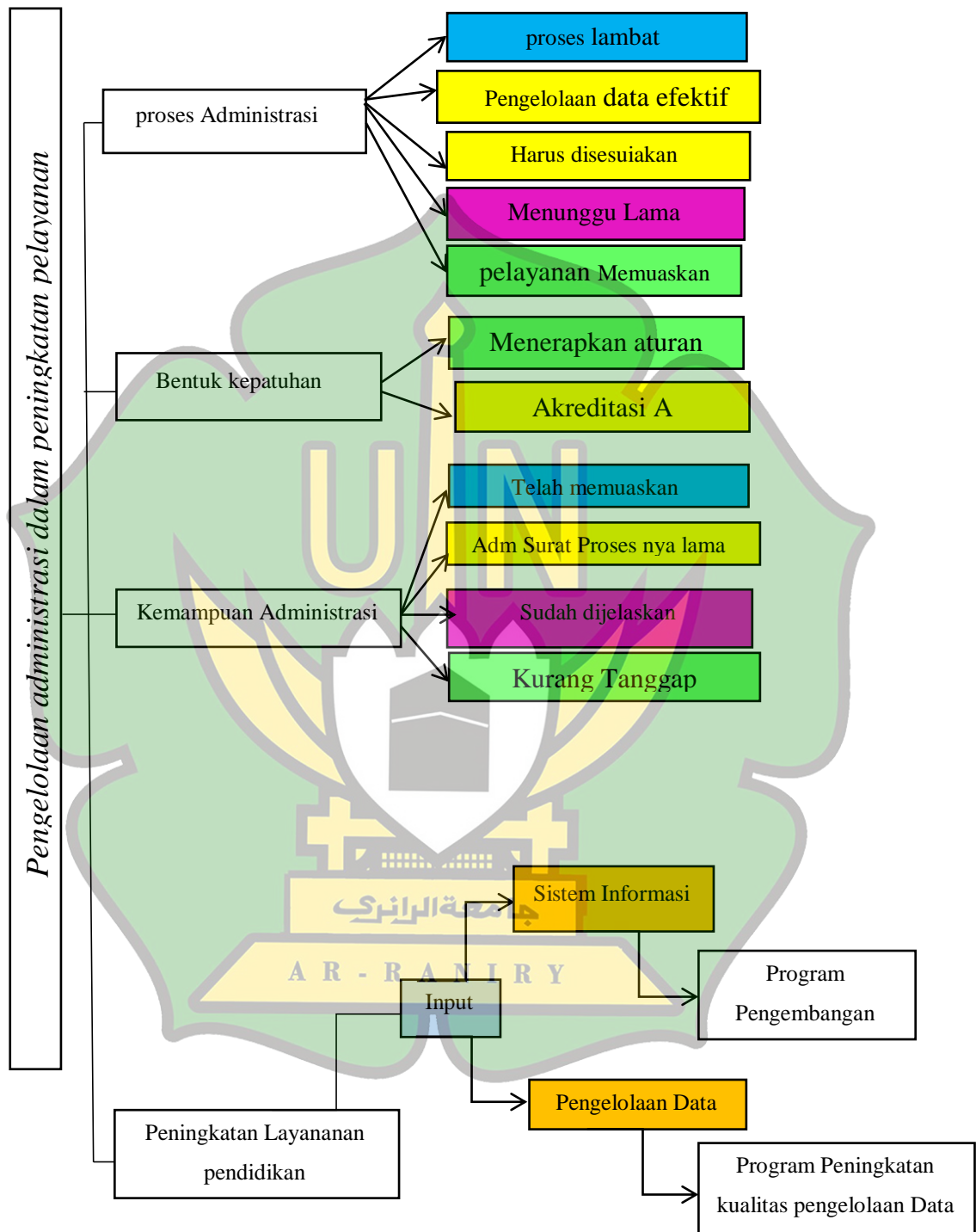
⁶⁵ Muhammad basri, *budaya mutu dalam pelayanan Pendidikan, otoritas: jurnal ilmu pemerintah* 1(2) 2018, hal. 122

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 penduan 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.



Gambar 4.9 Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan Di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar

Gambar 4.9 Dapat peneliti jelaskan sebagai berikut:

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

- a. Pengelolaan data sekolah dilakukan dengan efektif namun dalam prosesnya siswa merasa sedikit terlambat dalam penanganan.
- b. Pengelolaan data siswa bagi orang tua sudah memuaskan seperti informasi perkembangan anak yang mudah diakses hanya saja pada partisipasinya orang tua kurang dalam hal tersebut.
- c. Pengumpulan data dan pemeliharaan data sudah dilakukan secara teratur tapi dalam hal prosesnya masih terbilang lambat serta siswa merasa disulitkan dalam hal tersebut.
- d. Informasi terkait perkembangan siswa diakses dengan mudah terutama informasi tersebut langsung diberikan oleh wali kelas kepada orang tua.
- e. Keterlibatan siswa kurang dalam hal penyusunan jadwal pembelajaran sehingga siswa merasa tidak sesuai dengan kebutuhan yang mereka butuhkan. Terlalu padatnya jam pelajaran sedangkan jam istirahat hanya sedikit.
- f. Data siswa mudah diakses oleh orang tua dan guru yang ada pada sekolah sangat bersikap kooperatif meskipun dalam prosesnya terkadang masih mengalami keterlambatan.
- g. Jadwal pelajaran masih belum maksimal berjalan, dikarenakan siswa merasa belum memenuhi kebutuhan. Dalam hal ini masih perlu

penyesuaian dengan siswa agar proses pembelajaran dapat berjalan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

- h. Sedangkan menurut para orang tua jadwal pembelajaran sudah memenuhi kebutuhan siswa dan merasa puas, hal ini dikarenakan orang tua percaya sudah sesuai dengan peraturan yang ada meskipun para siswa belum merasa sesuai.
- i. Dalam melayani kebutuhan siswa pihak sekolah masih terlambat dalam pelayanan. Contohnya seperti kebutuhan siswa akan dokumen-dokumen penting seperti surat untuk beasiswa, siswa menunggu cukup lama dalam hal pelayanan persuratan ini.
- j. Panjangnya jam pelajaran masih perlu penyesuaian dengan kebutuhan siswa, karena hal tersebut akan mempengaruhi efektivitas pembelajaran yang ada pada ruang kelas.

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

- a. Kepatuhan sekolah terhadap regulasi nasional sudah sangat baik. pihak sekolah menerapkan peraturan-peraturan nasional dengan baik, hal ini dibuktikan akreditasi sekolah yang mendapat akreditasi A.
- b. Regulasi pendidikan nasional tentunya bukan pilihan bagi sekolah untuk mematuhi nya, melainkan suatu kewajiban. Para orang tua cukup puas dalam hal kepatuhan sekolah terhadap regulasi nasional ini.
- c. Guru sangatlah berperan dalam suatu lembaga pendidikan. guru-guru sudah menerapkan aturan sekolah dengan baik yang secara tidak

langsung dapat memberikan informasi terkait kepatuhan terhadap regulasi pendidikan yang ada.

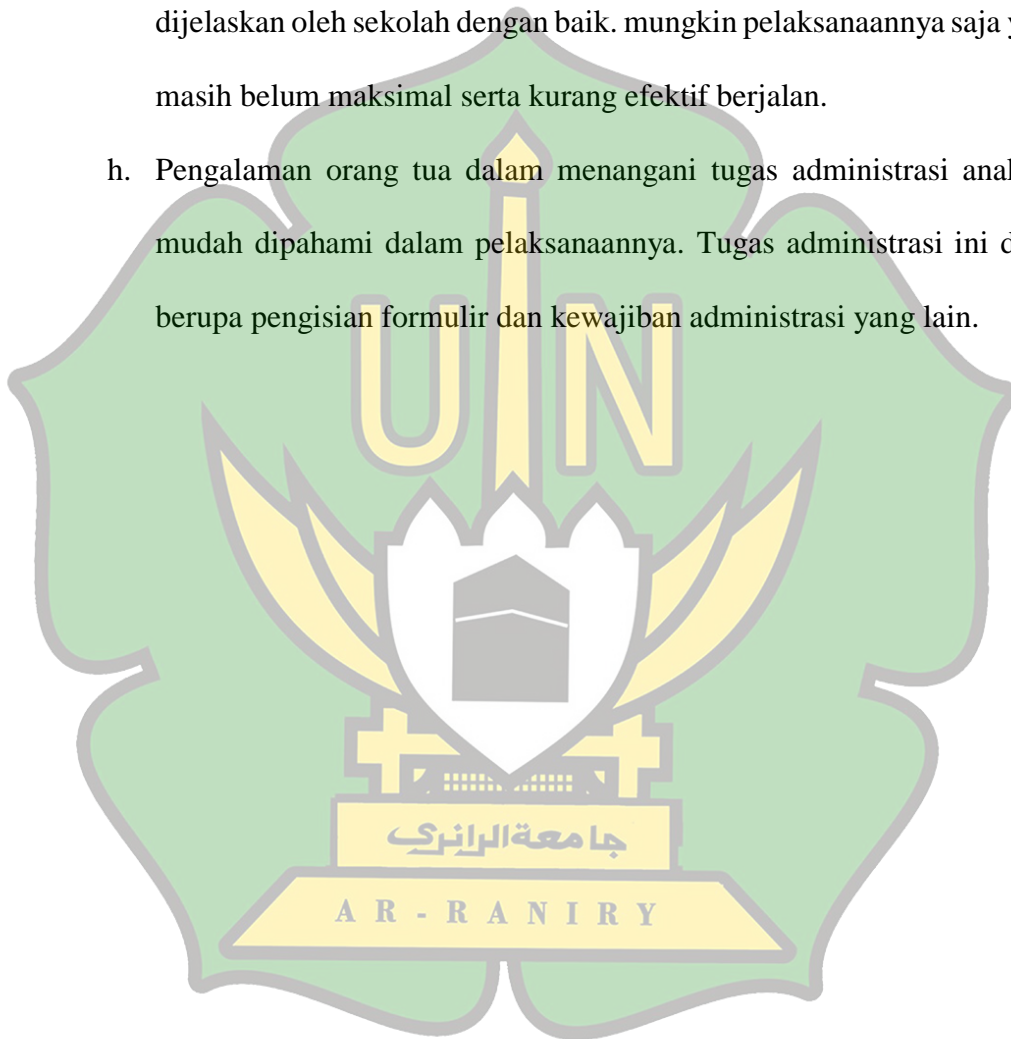
- d. Keterlibatan orang tua/wali siswa dalam proses administrasi sekolah kurang dalam hal ini. Namun, para orang tua merasa guru juga telah mendukung kepatuhan terhadap regulasi nasional. Kualitas merupakan tujuan utama dari para guru untuk mematuhi regulasi yang ada.
- e. Pemahaman terhadap kebijakan-kebijakan sekolah telah dipahami dengan baik oleh para siswa. Meskipun dalam proses memahami ini, siswa membutuhkan waktu yang lumayan lama dalam menyesuaikannya.
- f. Pemahaman kebijakan-kebijakan juga telah dipahami oleh orang tua/wali. Hal itu mungkin disebabkan oleh sebelum penerapan kebijakan itu, orang tua diberikan sosialisasi agar dapat menyesuaikan diri terhadap kebijakan yang telah diterapkan.
- g. Penerapan kebijakan menurut siswa sudah cukup puas mereka rasakan. Meskipun dalam beberapa pelayanan administrasi di sekolah sebagian masih berjalan dengan lambat dalam prosesnya.
- h. Penerapan kebijakan-kebijakan juga dirasakan oleh orang tua sudah cukup baik. Kebijakan telah disosialisasikan oleh pihak sekolah kepada orang tua dan siswa. Namun dalam hal ini, partisipasi orang tua masih belum berjalan pada proses evaluasi dan pengembangannya.

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

- a. Sistem informasi sekolah telah memuaskan bagi para siswa. akan tetapi di suatu saat tertentu ketika para siswa memerlukan pelayanan, siswa merasa lambat dalam proses pemberian data-data yang dibutuhkan para siswa tersebut.
- b. Keterlibatan orang tua dalam system informasi sudah baik. orang tua puas terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh pihak sekolah. pelayanan itu berupa penyusunan jadwal pembelajaran, pelaporan hasil belajar para anak serta mudah juga dipahami oleh para orang tua.
- c. Penyampaian saran-saran oleh siswa diterima oleh pihak sekolah secara baik, akan tetapi dalam perakteknya dalam lingkungan sekolah masih kurang.
- d. Sistem informasi yang diberikan pihak sekolah sudah baik dijalankan. dengan adanya system ini, para orang tua mudah dalam memantau anak. Kurangnya adalah pada saat memerlukan data masih ada keterlambatan dalam proses pelayanannya.
- e. Tugas administrasi sudah baik disampaikan, akan tetapi dalam penyampaian jadwal pembelajaran masih kurang dipahami oleh siswa. Dalam administrasi, siswa juga merasakan bahwa masih ada kurangnya dalam hal administrasi persuratan yang ada disekolah.
- f. Keterlibatan orang tua dalam tugas administrasi yang ada di sekolah adalah sering berpartisipasi. pengalaman yang dirasakan adalah tugas

administrasi mudah dipahami dalam pengisiannya . tugas administrasi dapat berupa pengisian formulir atau kewajiban administrasi lainnya.

- g. Bantuan dan panduan dalam menangani tugas administrasi sudah dijelaskan oleh sekolah dengan baik. mungkin pelaksanaannya saja yang masih belum maksimal serta kurang efektif berjalan.
- h. Pengalaman orang tua dalam menangani tugas administrasi anaknya mudah dipahami dalam pelaksanaannya. Tugas administrasi ini dapat berupa pengisian formulir dan kewajiban administrasi yang lain.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari bab pertama hingga ke empat terhadap penelitian mengenai Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. 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.

2. 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 penerapakan 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.

3. Kemampuan administrasi staf dalam peningkatkan 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, efesiensi 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 efesiensi 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.

B. Saran

Dari kesimpulan yang peneliti paparkan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kedepannya sekolah dapat melakukan hal berikut agar dalam pelaksanaan proses pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar 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.

2. Kedepannya pihak sekolah/ketatausahaan dapat melakukan beberapa hal berikut agar pihak sekolah dapat lebih mengembangkan bentuk kepatuhan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar 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.
3. Untuk kedepan, pihak sekolah/tata usaha dapat melakukan beberapa hal berikut agar kemampuan administrasi staf dalam peningkatan pelayanan pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar dapat berjalan sesuai harapan, 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.
4. Untuk peneliti selanjutnya lebih baik menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Batinggi, (2021), *Pengertian Pelayanan Dan System Manajemen*
- Ahmad rijali, (2019), *Analisi Data Kualitatif*, alhadharah: jurnal ilmu dakwah. 17 (33) hal. 81-95
- Ahmad rijali, (2019), *Analisi Data Kualitatif*. 17 (33)
- Amka, (2022), *Manajemen Dan Administrasi Sekolah*. jakarta
- Anggun goen, (2022), *Standar Pengelolaan Pendidikan Dasar Dan Menengah*
- Antonius along, (2020), *Kualitas Layanan Administrasi*,jurnal ilmiah administrasi public. 6 (1)
- Arlan hidaayatullah, (2022), *Pengelolaan Administrasi Sekolah*. 1 (2)
- Arlan hidayatullah, (2022), *Pengelolaan Administrasi Sekolah*. 1(2)
- Armaya, (2020), *Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi*
- Ary H. Gunawan, (2018), *Adminisstrasi Sekolah, Administrasi Pendidikan Mikro*. Jakarta
- Blasius Sudarsono, (2020), *Dokumentasi, Informasi, Dan Demokartisasi*, baca: jurnal dokumentasi dan informasi. 27 (1)
- Burhan yusuf abdul aziizu, (2018), *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* (2)
- Desi pristiwanti, (2022), *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* (JPDK) 4 (6), 7911-7915
- Desi pristiwanti, (2022), *Pengertian Pendidikan*, jurnal Pendidikan dan konseling (JPDK) 4 (6)
- Dyah ayu ningsih, (2018), *Kualitas Dan Pelayanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa*, 1 (2)
- Fajrini Erinawati, (2021), *Pengaruh Kualitas Peelayanan*. Jurnal evaluasi: jurnal ilmiah ilmu manaemen 1 (1)
- H Zuchri Abdussamad, (2021), *Metode Penelitian Kualitatif*

- Hade Afriansyah, (2019), *Administrasi Supervise Dan Pendidikan*. Makasar
- Hardi Fardiansyah, (2022), *Manajemen Pendidikan*. CV Widina Mediaa Utama
- Hazmanan khair, (2019), *Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja*, maneggio: jurnal ilmiah magister manajemen 2 (1)
- Hendra hadiwijaya, (2019), *Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan*
- I Wayan Aryawan, (2019), *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Penerapan Manajemen Peserta Didik*, Jurnal ilmiah ilmu social. 5(1)
- Ida bagus gde pujaastawa, (2019), *Teknik Wawancara Dan Observasi*
- Ivanovich Agusta, (2018), *Teknik Pengumpulan Dan Analisi Data Kualitaatif*. 27(10)
- Juliansyah Noor, (2018), *Metedologi Penelitian*, kencana prenada media group, Jakarta
- Khairul anshari siregar, (2021), *Pengaruh Kualitas Administrasi Tata Usaha Terhadap Layanan Pendidikan*
- Lili Indah Sari, (2021), *Analisis Dan Perancangan System Informasi Pengelolaan Data Administrasi Sekolah Dasar Islam Terpadu*, 7 (1)
- M Ahsan Agussalim, (2018), *Idarah: jurnal manajemen Pendidikan* 2 (2)
- M hasbi, (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi*, Manageria : jurnal manajemen Pendidikan islam. 3 (1)
- Mantik sari zahiah ginatri, (2016), *Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha*
- MM hilal mahmud, (2020), *Administrasi Pendidikan (menuju sekolah efektif)*, penerbit aksara timur
- Mohammad Muspawi, (2020), *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan*, JMSP (jurnal manajemen dan supervise Pendidikan). 4 (3)

- Mohammad Muspawi, (2020), *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Layanan*, jurnal manajemen dan supervise Pendidikan
- Muhammad basri, (2018), *Budaaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan*, otoritas: jurnal ilmu pemerintah 1(2)
- Muhammad Basri, (2021), *Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan*, journal ilmu pemerintah 1 (2)
- Nanu andriani, (2023), manarul hidayat, *Pengelolaan Administrasi Sekolah*, jurnal pelita nusantara, 1 (2)
- Nizamia, (2019), *Administrasi Sekolah Dan Manajemen*
- Nur jamal, (2018), *Journal, Of Social Community* 3 (2)
- Pipin pitriyani, (2022), *Pengelolaan Administrasi Sekolah Di Mi Jayasari*, 1 (2)
- Purni munah hartuti, (2019), *Perkembangan Keterampilan Para Guru Dalam Pengelolaan Administrasi Berbasis Microsoft Excel*
- Purni Munah Hartuti, (2020), *Pengelolaan Administrasi Sekolah*, E-Dimas: jurnal pengabdian kepada Masyarakat 11 (1)
- Risbon sianturi, (2022), *Konsep Standar Dan Ruang Lingkup Pengelolaan Pendidikan*. Yaa bunayya: jurnal Pendidikan
- Rizka zayyana, (2018), *Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi*, 2016, Mitra melsiani, kualitas pelayanan administrasi, 2018. - R A N I R Y
- Rustina anjar rokhani, (2021), *Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan* 4 (1)
- Rustina Anjar rokhari, (2021), *Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Kejuruan*, media manajemen Pendidikan. 4 (1)
- Said saggaf, (2022), *Pelayanan Fungsi Administrasi*, jurnal Ad'ministrare. 1 (1)
- Said sanggaf, (2018), *Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran*, jurnal ad'ministrare. 1(1)
- Srini Rianti, (2022), *Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Layanan Administras*
- Susanti prasetyaningrum, (2018), *Observasi*. UMM Press

Syahril, (2019) *Konsep Dan Pengelolaan Administrasi Pendidikan*

Tarissa farah Jihan, (2023), *Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Sekolah*

Tika Nirmala Sari, (2020), *Motivasi Guru Dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa*, journal ilmu Pendidikan dan ilmu social 6 (1)

Wan Muhammad syawaluddin, (2021), *Peran Tenaga Administrasi Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa*

Wayan aryawan, (2019), *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Penerapan Manajemen Peserta Didik*. Jurnal ilmiah ilmu social 5 (1)

Winayati, (2022), *Analisis Kualitas Layanan Administrasi* .baebunta



LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Syech Abdur Rauf Kopelma Darussalam, Banda Aceh, 23111
Telepon. (0651) 7551423, Fax. 0651- 7553020. Situs: ftk.uin.ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: B-11239/Un.08/FTK/KP.07.6/10/2023
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang penetapan institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh tanggal 19 Januari 2023
- MEMUTUSKAN** :
- Menetapkan :
- PERTAMA : Menunjuk Saudara:
1. Lailatussaudah, M.Pd sebagai Pembimbing Pertama
2. Ainoat Mardhiah, MA.Pd sebagai Pembimbing Kedua
- untuk membimbing Skripsi
Nama : Putri Rahayu
NIM : 190 206 077
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Pengelolaan Administrasi dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar
- KEDUA : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2023
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Genap tahun Akademik 2023/2024
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry (sebagai Laporan)
2. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPD) FTK
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan
4. Mahasiswa yang bersangkutan





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBIIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kapelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651-222722, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-11931/U.n.08/FTK.1/TL.00/11/2023

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

1. Kepala Cabang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Wilayah Kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Besar
2. Kepala SMAN 1 Ingin Jaya

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : PUTRI RAHAYU / 190206077

Semester/Jurusan : IX / Manajemen Pendidikan Islam

Alamat sekarang : Cot suruy, ingin jaya

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Pengelolaan Administrasi dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin jaya*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

جامعة الرانيري

Banda Aceh, 15 November 2023

an. Dekan

A R - R

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 29 Desember
2023

Prof. Habiburrahim, S.Ag., M.Com., Ph.D.



PEMERINTAH ACEH
DINAS PENDIDIKAN
SMA NEGERI 1 INGIN JAYA

Jalan Tgk Cot Molem Lubuk Sukon Kec. Ingin Jaya Aceh Besar 23371
Pos-el: smalubukjaya@gmail.com Laman: sma1inginjaya.sch.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : 421/411/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Nizariah, S.Sos., M.Pd.
N I M : 197604012007012003
pangkat, golongan : Pembina Tingkat I, IV/b
jabatan : Kepala Sekolah

menerangkan bahwa:

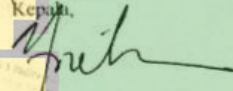
nama : Putri Rahayu
N I M : 190206077
program studi : SI Manajemen Pendidikan Islam

benar telah melaksanakan penelitian pada SMA Negeri 1 Ingin Jaya pada tanggal 18 s.d 23 November 2023 untuk kepentingan menyelesaikan skripsi yang berjudul :

"(PENGELOLAAN ADMINISTRASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 INGIN JAYA)".

Surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

13 Desember 2023
Kepala,


Nizariah, S.Sos., M.Pd.
Pembina Tingkat I
NIP 197604012007012003

جامعة الرانيري
AR - RANIRY

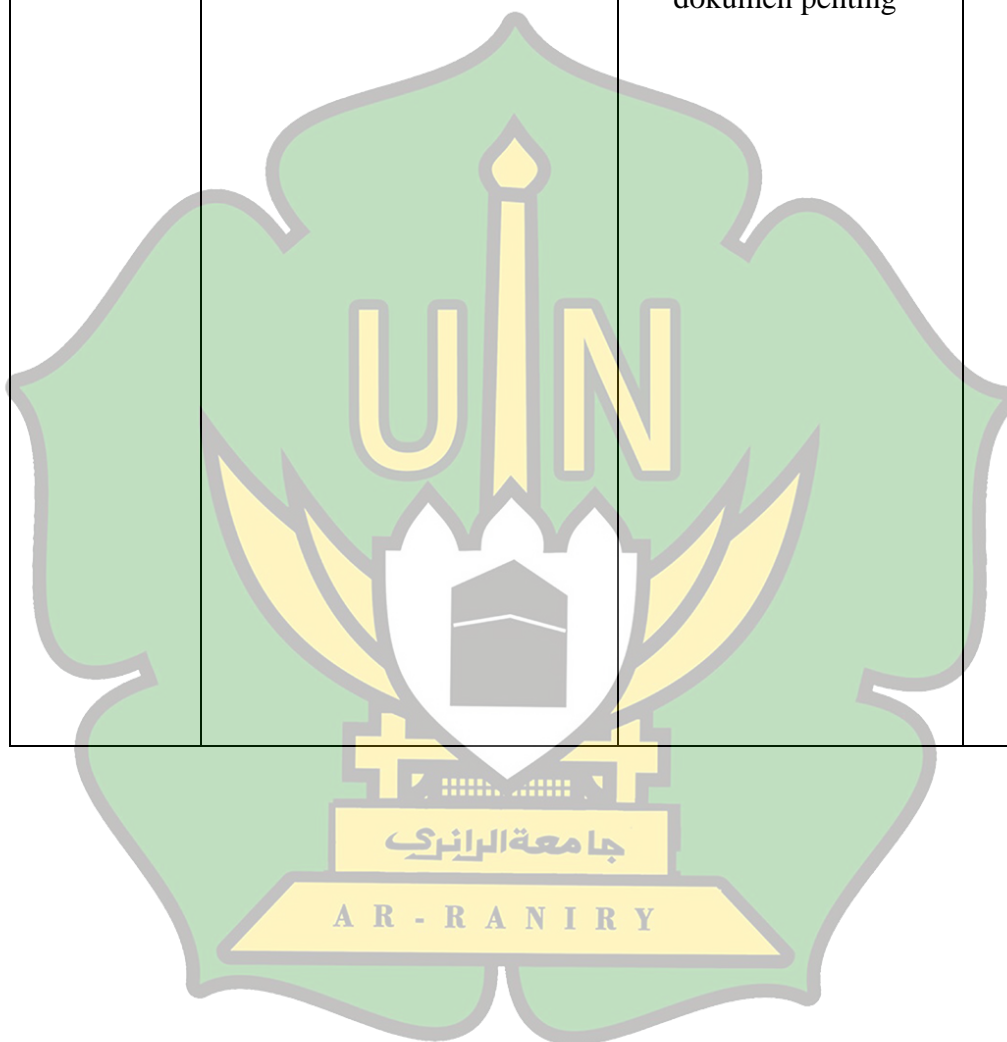
LEMBAR OBSERVASI

Dalam konteks penelitian ini yang berfokus pada “Pengelolaan administrasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya” berikut adalah lembar observasi yang dirancang untuk menggali informasi yang diperlukan.

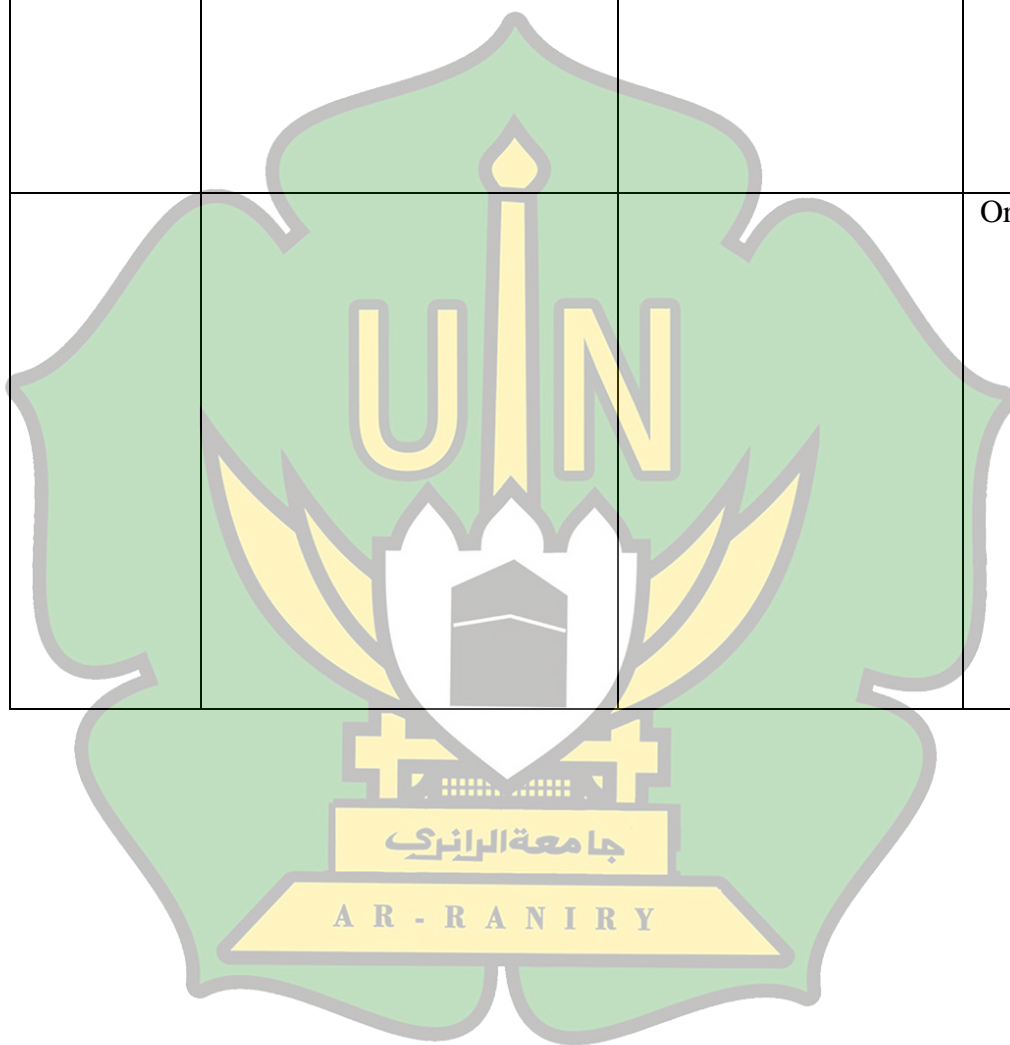
No	Objek yang diamati	Ada	Tidak Ada
1	Profil sekolah	√	
2	Visi dan misi sekolah	√	
3	Identitas sekolah	√	
4	Data kependidikan dan data pendidik Sekolah	√	
5	Data peserta didik	√	



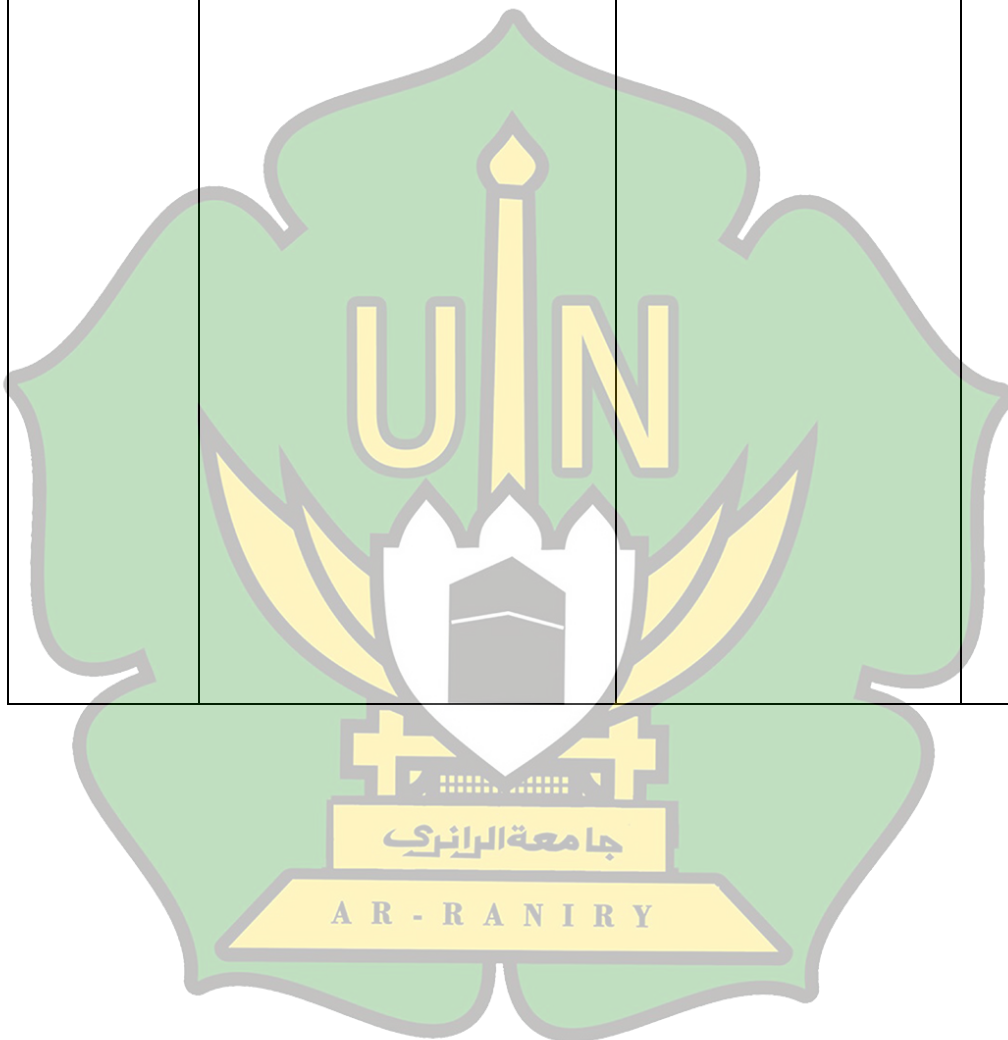
NO	RUMUSAN MASALAH	INDIKATOR	SUBJEK PENELITIAN	PERTANYAAN PENELITIAN
1.	Bagaimana proses administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan di SMAN1 ingin jaya aceh besar?	<ul style="list-style-type: none"> • pengelolaan data siswa • penyusunan jadwal pembelajaran • pengelolaan arsip dokumen penting 	Siswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah efektif pengelolaan data siswa di sekolah ini dalam memenuhi kebutuhan administrasi Pendidikan? 2. Apa anda merasakan bahwa proses pengumpulan, pemrosesan, dan pemeliharaan data siswa dilakukan secara teratur? 3. Bagaimana penilaian anda terhadap proses penyusunan jadwal Pelajaran di sekolah anda? 4. Apakah jadwal Pelajaran yang disusun memenuhi kebutuhan siswa dan staf pengajar dengan baik? 5. Apakah di sekolah anda dokumen-dokumen penting dapat diakses dengan mudah Ketika diperlukan? 6. Bagaimana sekolah anda Ketika anda memerlukan dokumen-dokumen penting apa sekolah tersebut segera memproseskannya?



				<p>7. Bagaimana tingkat partisipasi anda dalam kegiatan sekolah terkait pengelolaan data siswa?</p> <p>8. apakah anda merasa terlibat dalam proses penyusunan jadwal Pelajaran disekolah?</p> <p>9. Apakah menurut anda penting bagi siswa untuk memahami dan berpartisipasi dalam pengelolaan dokumen penting disekolah?</p>
			Orang tua/wali	<p>1. Apakah informasi mengenai perkembangan akademis dan perilaku siswa dapat diakses dengan mudah oleh orang tua/wali?</p> <p>2. Bagaimanakah cara orang tua/wali mendapatkan pembaruan terkait perkembangan siswa secara berkala?</p> <p>3. Apakah platform pengelolaan data siswa dapat diakses dan dimengerti oleh orang tua/wali?</p>



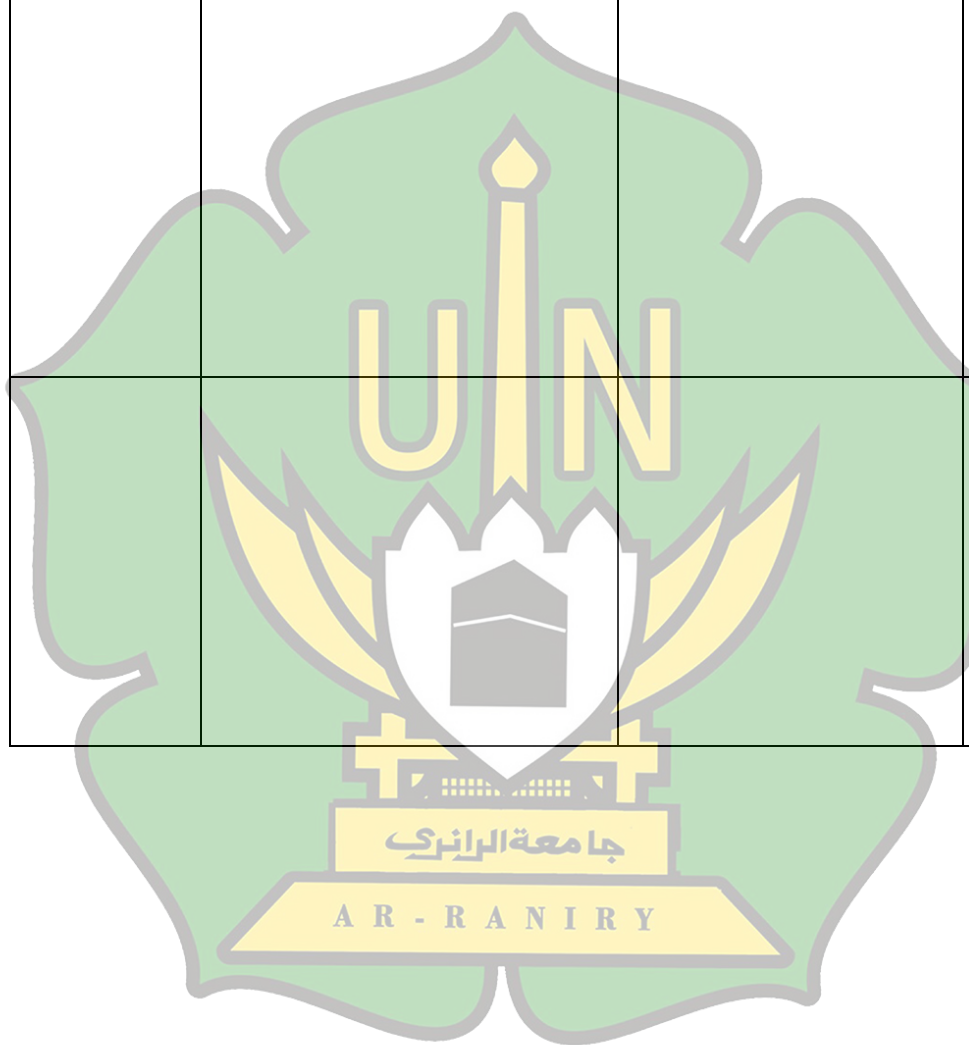
				<p>4. Apakah orang tua/wali merasa puas dalam penyusunan jadwal Pelajaran siswa disekolah tersebut?</p> <p>5. Bagaimana tanggapan orang tua/wali terhadap panjangnya jam Pelajaran dan apakah itu sesuai dengan kebutuhan anak anda?</p> <p>6. Bagaimana tingkat partisipasi orang tua/wali dalam kegiatan sekolah anak anda, dan apakah anda merasa informasi yang diberikan cukup mendukung?</p> <p>7. Apakah orang tua/wali merasa bahwa informasi yang diberikan dari data siswa membantu anda untuk mendukung perkembangan akademis anak anda dengan lebih efektif?</p> <p>8. Apakah orang tua/wali merasa terlibat dalam proses</p>
--	--	--	--	---



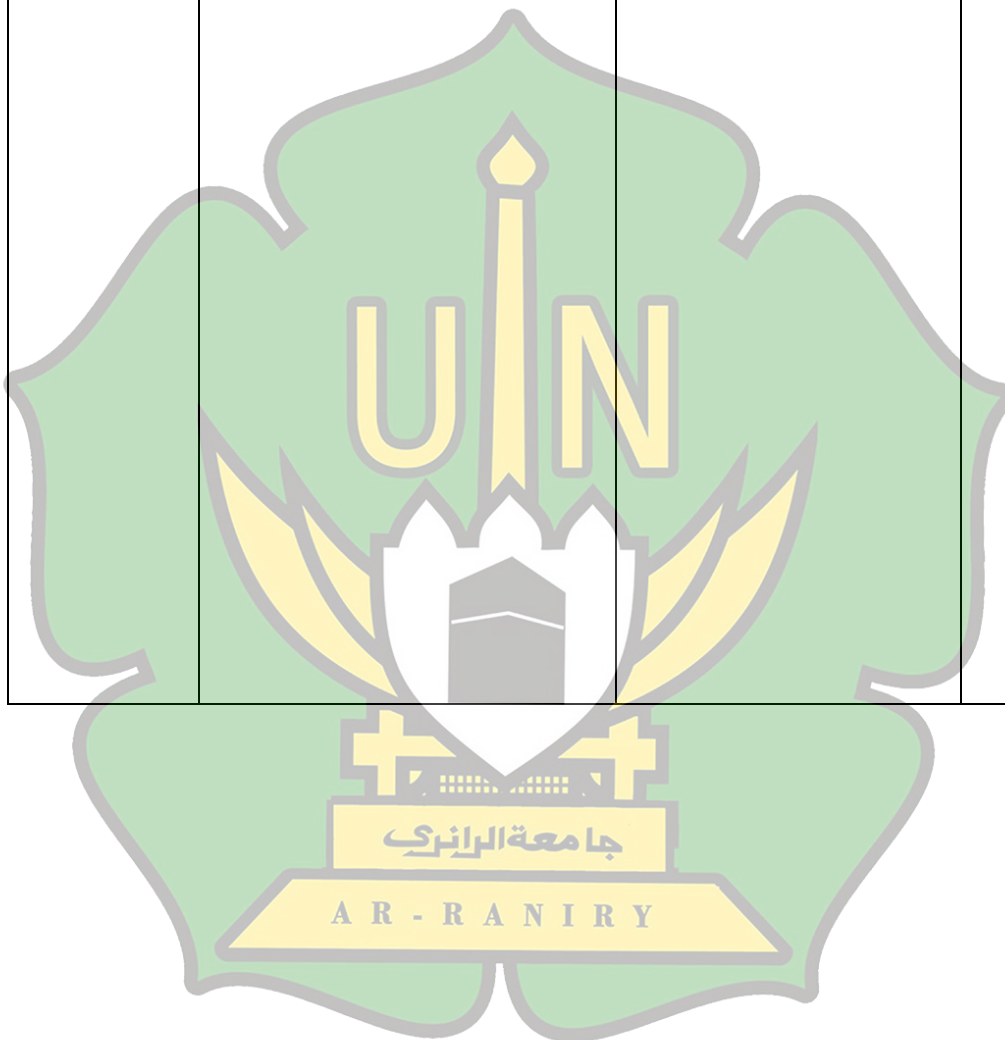
				<p>penentuan jadwal Pelajaran anak disekolah?</p> <p>9. Apakah orang tua/wali pernah terlibat dalam pengelolaan arsip dokumen penting disekolah anak?</p>
2.	<p>Bagaimana bentuk kepatuhan terhadap pedoman administrasi dalam peningkatan pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan terhadap regulasi Pendidikan nasional • penerapan kebijakan sekolah • proses audit internal administrasi 	siswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tingkat kepuasan adik terhadap kepatuhan sekolah terhadap regulasi Pendidikan nasional? 2. Apakah adik merasa guru memberikan informasi dan dukungan yang cukup terkait kepatuhan terhadap regulasi Pendidikan? 3. Apakah adik merasa bahwa adik sudah memahami kebijakan-kebijakaan yang diterapkan oleh sekolah? 4. Bagaimana pendapat adik apakah adik merasa puas dengan penerapan kebijakan sekolah secara keseluruhan? 5. Apakah adik memahami atau sejauh mana adik memahami tujuan dan proses dari audit internal



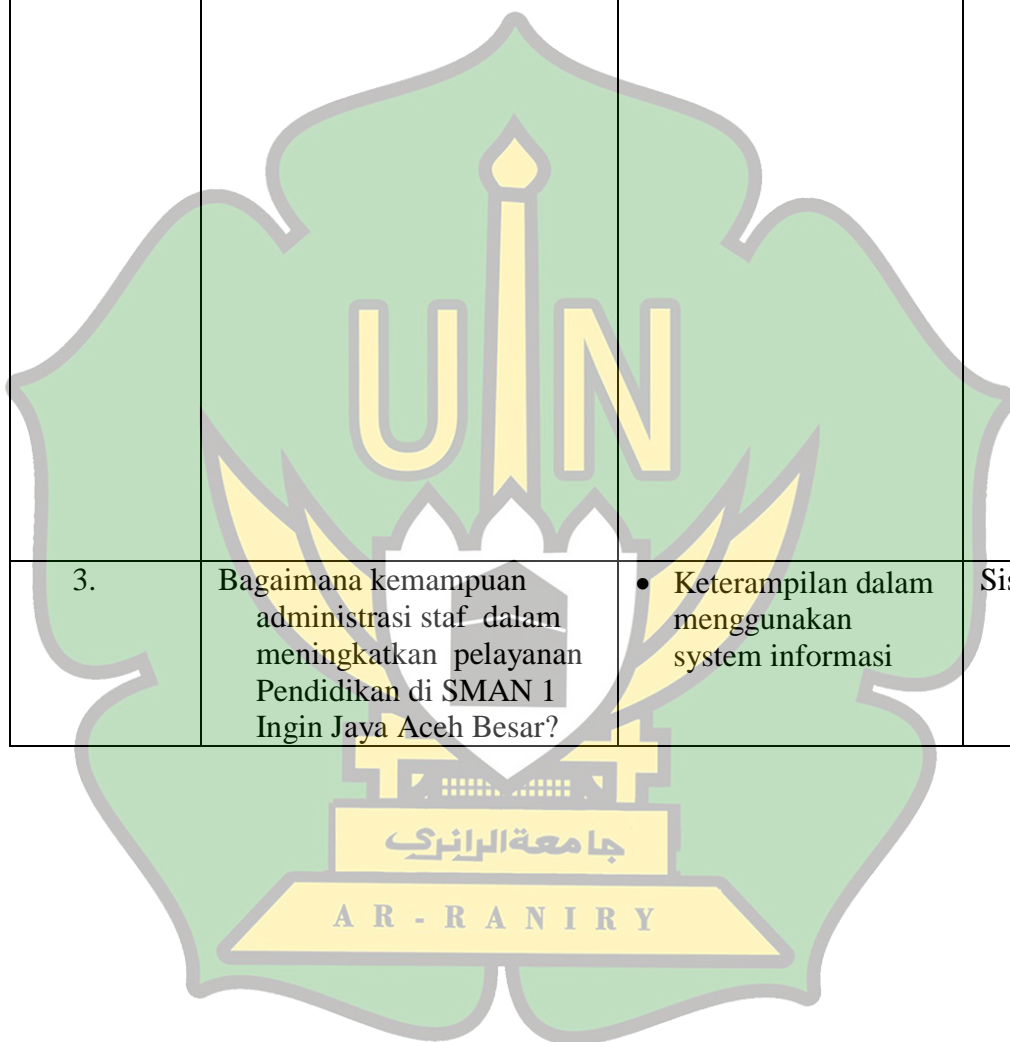
				<p>administrasi yang dilakukan oleh sekolah?</p> <p>6. Bagaimana adik melihat dampak positif partisipasi adik dalam kegiatan sekolah terhadap suasana belajar dan kepatuhan terhadap aturan?</p> <p>7. Bagaimana partisipasi adik dalam kegiatan sekolah berkaitan dengan pemahaman dan penerapan kebijakan yang diterapkan oleh sekolah?</p> <p>8. Apakah adik merasa bahwa keikutsertaan adik dalam kegiatan sekolah dapat mencerminkan kualitas administrasi internal?</p>
			Orang tua/wali	<p>1. Apakah orang tua/wali merasa bahwa pelaksanaan regulasi Pendidikan nasional saat ini telah mendukung pengalaman belajar anak anda dengan baik?</p> <p>2. Apakah orang tua/wali merasa terlibat dalam proses kepatuhan terhadap regulasi pendidikan nasional?</p>



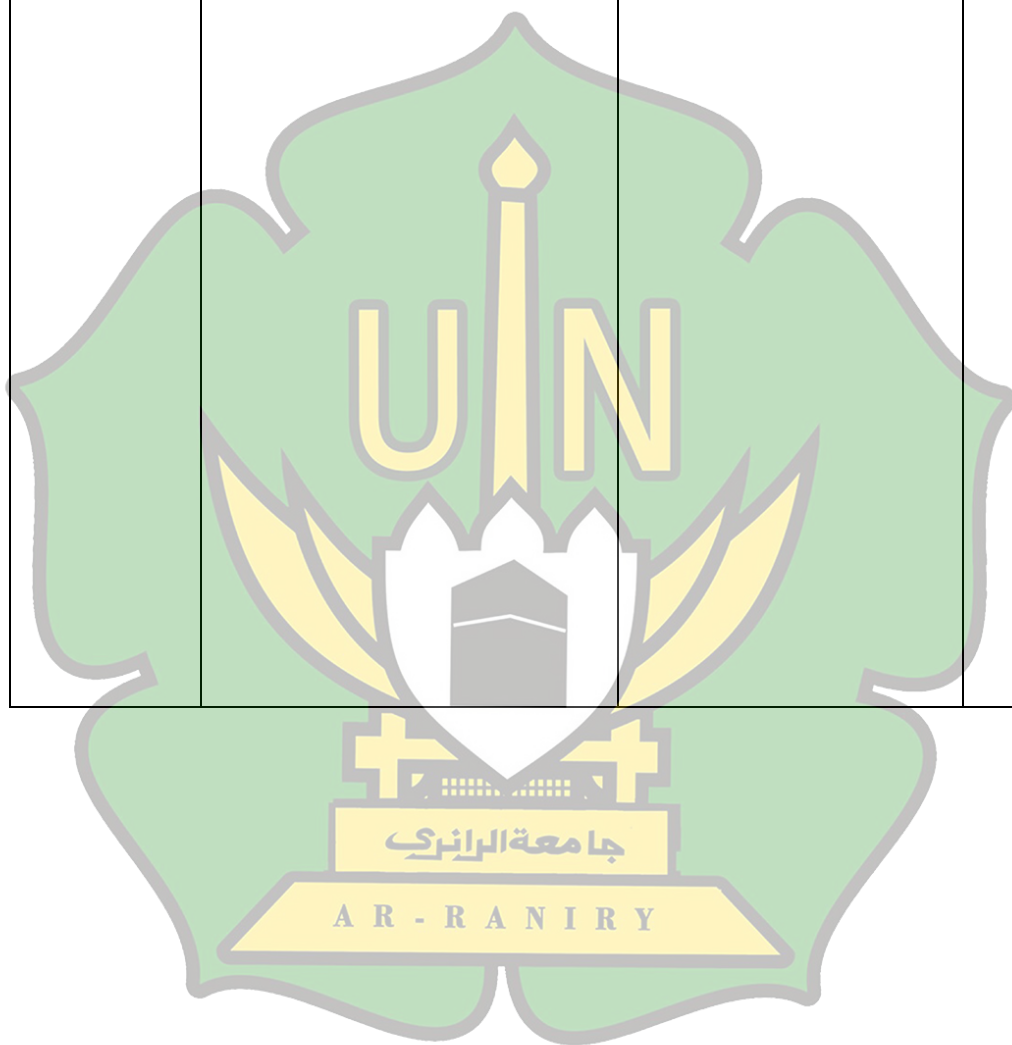
				<p>3. Apakah orang tua/wali merasa bahwa kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh sekolah cukup dipahami oleh orang tua/wali?</p> <p>4. Bagaimana menurut orang tua/wali apakah orang tua/wali memiliki kesempatan untuk berpartisipasi atau memberikan masukan terkait pengembangan atau evaluasi kebijakan sekolah?</p> <p>5. Bagaimana tingkat keterlibatan orang tua/wali sebagai orang tua dalam proses audit intrernal administrasi sekolah, apakah orang tua/wali merasa terlibat atau tidak?</p> <p>6. Bagaimana pendapat orang tua/wali mengenai cara sekolah mengkomunikasikan hasil audit internal administrasi kepada orang tua/wali, apakah</p>
--	--	--	--	--



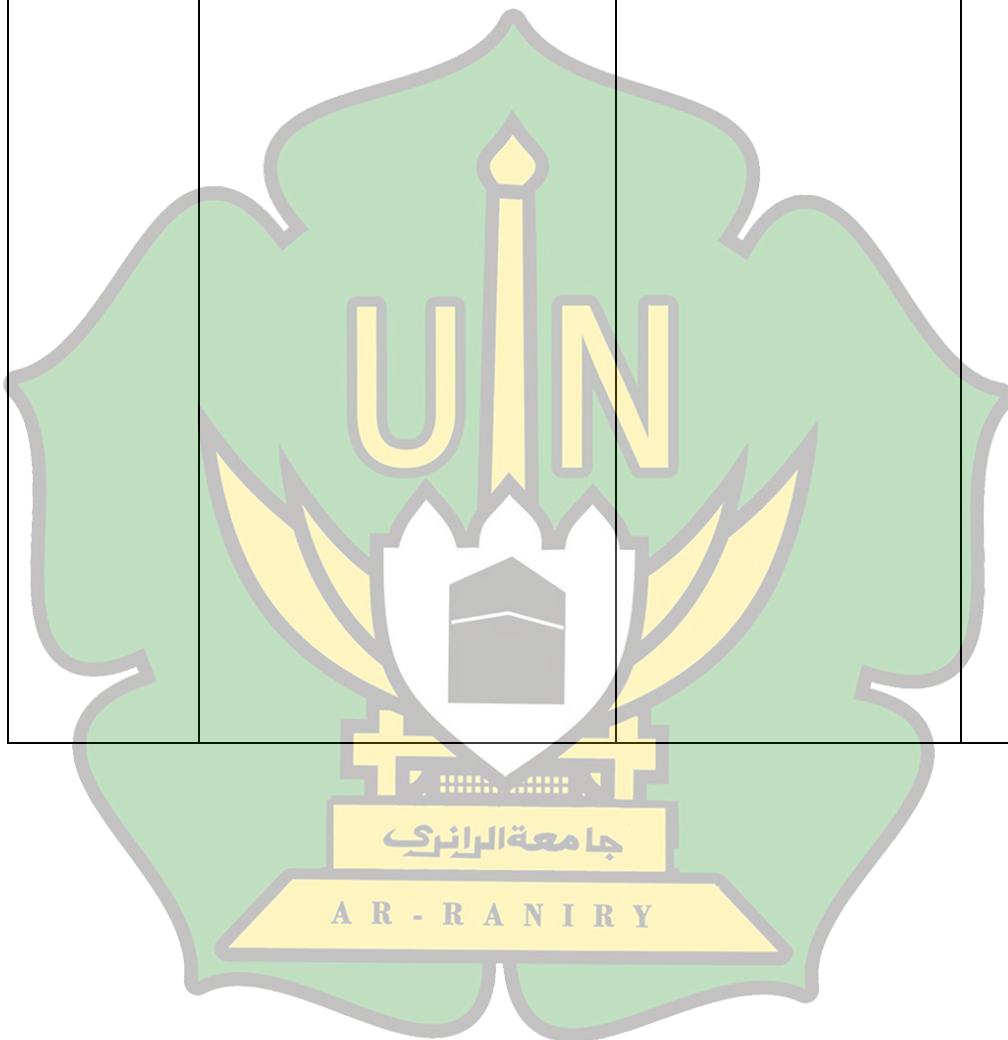
				<p>komunikasinya jelas dan informatif?</p> <p>7. Apakah orang tua/wali sering berpartisipasi dalam kegiatan sekolah atau forum yang bertujuan untuk memahami dan mendukung kepatuhan sekolah terhadap regulasi Pendidikan nasional?</p> <p>8. Bagaimana tingkat komunikasi sekolah terkait penerapan kebijakan kepada orang tua? Apakah informasinya jelas dan mudah di mengerti?</p> <p>9. Bagaimana pendapat orang tua/wali tentang cara sekolah mengkomunikasikan hasil audit internal administrasi kepada orang tua/wali, apakah komunikasinya jelas dan informatif?</p>
3.	<p>Bagaimana kemampuan administrasi staf dalam meningkatkan pelayanan Pendidikan di SMAN 1 Ingin Jaya Aceh Besar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Keterampilan dalam menggunakan system informasi 	Siswa	<p>1. Apakah system informasi sekolah menyediakan informasi yang adik butuhkan dengan jelas dan mudah di akses?</p>



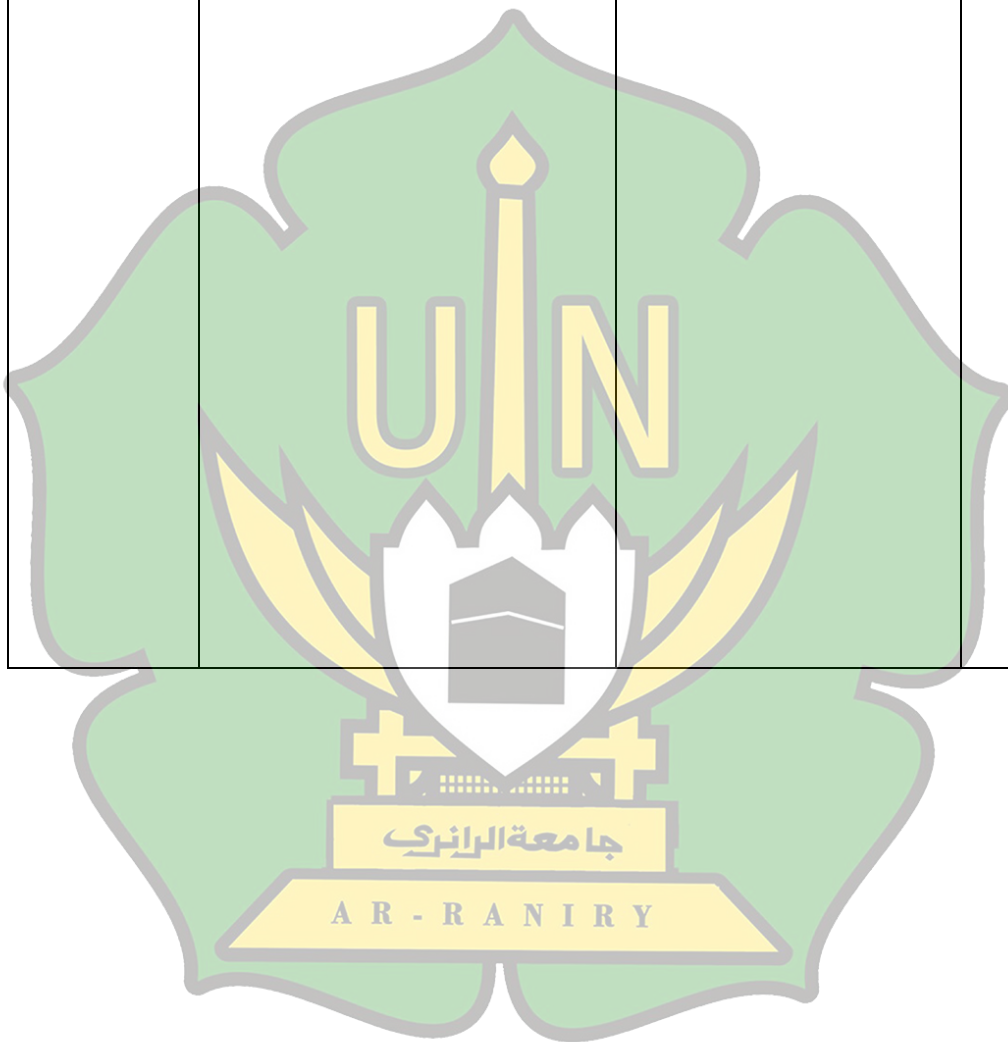
		<ul style="list-style-type: none"> • Efisiensi dalam menangani tugas administrasi • Keterampilan interpersonal dalam tim administrasi 		<ol style="list-style-type: none"> 2. Apakah adik merasa bahwa masukan dan saran dari siswa dihargai dan diperhatikan dalam pengembangan atau perbaikan system informasi? 3. Bagaimana menurut adik Apakah informasi terkait tugas administrasi, seperti petunjuk atau panduan, disampaikan dengan jelas dan sangat paham? 4. Apakah adik merasa ada cukup bantuan dan panduan untuk membantu adik menangani tugas administrasi dengan efisien? 5. Apakah adik merasa dapat berkomunikasi baik dengan anggota tim administratif Pendidikan? 6. Bagaimana adik menggunakan system informasi yang disediakan oleh sekolah untuk mendukung partisipasi adik dalam kegiatan sekolah?
--	--	---	--	---



				7. Bagaimana adik melihat hubungan antara tingkat partisipasi siswa dalam kegiatan sekolah, apakah mampu menangani tugas administrasi?
			Orang tua/wali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah orang tua/wali pernah terlibat dalam system informasi yang disediakan oleh sekolah untuk orang tua? 2. Bagaimana orang tua/wali menilai sebuah system informasi yang ada di sekolah dalam menyampaikan informasi terkait kegiatan sekolah, progres akademis anak, atau pengumuman lainnya? 3. Apakah orang tua/wali sering terlibat dalam menangani tugas administratif anak anda di sekolah? 4. Bagaimana pengalaman orang tua/wali dalam menangani tugas administratif anak, seperti



				<p>pengisian formulir, persetujuan, atau kewajiban administrasi lainnya?</p> <p>5. Apakah orang tua/ wali pernah terlibat dalam tim administratif atau kegiatan yang melibatkan kerja sama antara orang tua dan sekolah?</p> <p>6. Apakah orang tua/wali pernah mendapatkan informasi dari sekolah terkait kegiatan sekolah atau kemajuan anak anda?</p> <p>7. Apakah orang tua/wali sering terlibat dalam kegiatan tugas administratif sekolah atau kegiatan orang tua lainnya disekolah?</p> <p>8. Seberapa sering orang tua/wali terlibat dalam tim administratif atau kegiatan yang melibatkan kerja sama antara orang tua/wali dan sekolah?</p>
--	--	--	--	--



DOKUMENTASI HASIL PENELITIAN



Gambar 1 : kondisi SMA Negeri 1 Ingin Jaya



Gambar 2 : Wawancara dengan 2 siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya



Gambar 3 : Wawancara dengan 2 orang tua/wali siswa SMA Negeri 1 Ingin Jaya



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Putri Rahayu
NIM : 190206077
Tempat /Tgl lahir : Aceh Besar, 30 juli 2001
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Iskandar muda, Desa Cot Suruy Kecamatan
Ingin Jaya Aceh Besar
Pendidikan Terakhir : SMA Negeri 11 Banda Aceh

Riwayat Pendidikan :
MIN : Mis Mon Malem
SMP : SMP Negeri 3 Unggul Ingin Jaya
SMA : SMA Negeri 11 Banda Aceh

