SKRIPSI

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH SMA NEGERI 4 SINJAI DI KABUPATEN SINJAI

Oleh:

NURFAUZIAH

1056111821

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

SKRIPSI

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH SMA NEGERI 4 SINJAI DI KABUPATEN SINJAI

Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar Ilmu Administrasi Negara (S. AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

NURFAUZIAH

Nomor Stambuk : 105611101821

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah SMA Negeri 4 Sinjai Di Kabupten Sinjai

Nama Mahasiswa : Nurfauziah

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101821

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Abdul Mahsyar, M.Si	Adnan Ma'ruf S, Sos., M.Si

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unismuh Makassar	Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si	Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 730 727	NBM: 991 742

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0363/FSP/A-4-II/I/46/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu, tanggal 1 bulan Februari tahun 2025.

Mengetahui:

Ketua	Sekertaris
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si	**Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si**
NBM: 730 727	NBM: 992 797

Tim Penguji:

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si ( )
2. Abdul Kadir Adys, SH., MM ( )
3. Adnan Ma'aruf, S. Sos., M.Si ( )
4. Dr. Syukri, S. Sos., M.AP ( )

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nurfauziah

Nim : 105611101821

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyatakan ini saya buat dengan sesungguhnyabdan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 6 Januari 2025

Nurfauziah

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRAK

Nurfauziah 2025, Startegi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah SMA Negeri 4 Sinjai Di Kabupaten Sinjai (Dibimbing Oleh Abdul Mahsyar Dan Adnan Ma'Ruf)

Pelayanan administrasi yang berkualitas merupakan faktor penting dalam mendukung pencapaian tujuan pendidikan. Penelitian ini berfokus pada strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangible (Bukti Langsung), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMA Negeri 4 Sinjai telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, antara lain dengan memperbaiki fasilitas fisik (Tangible), meningkatkan kompetensi staf administrasi (Reliability), memberikan pelayanan yang cepat dan responsif (Responsiveness), membangun kepercayaan melalui jaminan pelayanan (Assurance), serta menunjukkan sikap empati kepada siswa dan orang tua (Empathy). Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pihak sekolah untuk mengoptimalkan pelatihan staf, memperbaiki infrastruktur administrasi, dan memperkuat komunikasi dengan pemangku kepentingan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Kata kunci: Strategi, Kualitas Layanan, Administrasi Sekolah

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRACK

Nurfauziah 2025, Strategies for Improving the Quality of Administrative Services at SMA Negeri 4 Sinjai in Sinjai Regency (Supervised by Abdul Mahsyar and Adnan Ma'Ruf)

Quality administrative services are a crucial factor in supporting the achievement of educational goals. This research focuses on the strategies implemented by SMA Negeri 4 Sinjai to improve the quality of administrative services. The objective of this study is to analyze the strategies applied by the school to enhance administrative service quality based on five dimensions of service quality: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. A qualitative approach was used, with data collection methods including observation, interviews, and documentation.

The results of the study show that SMA Negeri 4 Sinjai has made various efforts to improve administrative service quality, including improving physical facilities (Tangible), enhancing the competence of administrative staff (Reliability), providing fast and responsive services (Responsiveness), building trust through service guarantees (Assurance), and showing empathy towards students and parents (Empathy). The study provides recommendations to the school to optimize staff training, improve administrative infrastructure, and strengthen communication with stakeholders to enhance overall service quality.

Keywords: Strategies, Service Quality, School Administration

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

KATA PENGANTAR

"Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh"

Dengan mengucap syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah di SMA Negeri 4 Sinjai" ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu bentuk tugas akademik untuk memenuhi persyaratan dalam program Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar. Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang berperan penting dalam proses ini. Secara khusus, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing saya, Bapak Dr. Drs. Abdul Mahsyar, M dan Bapak Adnan Ma'Ruf, S. Sos., M. Si dengan tulus memberikan arahan, masukan, kritikan dan bimbingan sejak tahap awal hingga penyelesaian skripsi ini. Dukungan beliau sangat berarti dalam memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini.

Pada kempatan ini pula, penulis tak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Bapak tersayang Muh. Said, beliau yang menjadi inti tulang punggung keluarga, terimakasih atas doa, dukungan, kasih sayang dan

kepercayaan tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga meraih gelar sarjana. Terimakasih Bapak Said Kebbong!

3. Untuk Mama tercinta, Nurafiah. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis dan beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan. Terimakasih sebesar- besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Mama menjadi pengingat dan penguat paling hebat. Love you mama cantikkk.
4. Terimakasih kepada nenek, syamsiah karena sudah membesarkan penulis dengan baik dan penuh kasih sayang dan kehidupan yang bahagia yang selalu memberikan dukungan di setiap proses perjalanan hidup penulis.
5. Kepada om dan tante, masyita, rustan, wahyudi. junaedi yang selalu menyayangi keponakannya ini meskipun selalu menjengkelkan. Terimakasih telah memberikan berbagai saran saat penulis mengalami kesulitan dan membantu material untuk memenuhi kebutuhan penulis dan keperluan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, ST. MT. IPU selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membina Universitas ini dengan sebaik-baiknnya.
7. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membina Fakultas ini dengan sebaik-baiknya.
8. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan I lmu Administrasi

Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membina Fakultas ini dengan sebaik-baiknya.

9. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar.
10. Segenap Staf tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis.
11. Kepada serly dan putri ramadhani terimakasih selalu menerima keluh kesah disaat penulis butuh bantuan atau kesulitan dan selalu menghibur.
12. Kepada Sri Rahmayana atau biasa di panggil wana, terimakasih selalu menemani penulis dan selalu memberi support, saran dan selalu mendengar keluh kesah dan memberikan motivasi jika penulis mengalami mental down, sekaligus menjadi mama kedua saya di rantauan, yang selalu khawatir sama penulis jika lambat pulang hehehe. Tetap jadi saudari penulis yah, semoga bisa sama-sama sukses dan bisa tercapai semua wishlistnya. Tetap semangat dan jangan pernah lupakan ujiiimu iniiiiiiii.
13. Teman posko kelurahan tetebatu. Indah, marsha, ainun, dipa, rini yang selalu support dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teristimewah untuk jodoh penulis kelak, kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan karya tulis ini, meskipun saat pembuatan karya tulis ini penulis tidak mengetahui keberadaanmu dimana dan sedang menjaga perasaan siapa. Tapi seperti kata Bj. Habibie “kalau memang kamu dilahirkan

untuk saya, dia jungkir balik pun tetap saya yang dapat".

15. Terakhir, terimakasih kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis karya tulis ini yaitu diri saya sendiri, Nurfauziah. Seorang anak tunggal dan bisa dikatakan juga anak pertama dari dua bersaudara cuman beda mama yang usianya berjalan menuju 22 tahun yang keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnnya. Terimakasih ya telah hadir di dunia dan sudah bertahan sejauh ini melewati banyaknya rintangan tantangan yang alam semesta berikan. Terimakasih kamu hebat, saya bangga atas pencapaian yang telah diraih dalam hidup mu dan selalu merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini. Walau seringkali pengharapan tidak sesuai dengan ekpektasi namun harus tetap bersyukur, terimakasih selalu mau berusaha dan memilih untuk tetap bertanggungjawab menyelesaikan apa yang telah dimulai, kebaikan-kebaikan dan doa yang selalu kamu langitkan Allah sudah merencanakan memberikan pilihan yang tidak terduga pastinya terbaik untuk untuk dirimu. Berbahagialah selalu dimanapun kapanpun kamu berada, uji. Rayakan selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimanapun kamu menginjakkan kaki. Semoga Langkah kebaikan terus berada padamu dan semoga Allah selalu meridhoi setiap perbuatanmu dan selalu dalam lindungannya. Aamiin.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN HASIL iii

HALAMAN PERNYATAAN iv

ABSTRAK..... v

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumsan Masalah 6

C. Tujan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7

A. Penelitian Terdahulu 7

B. Teori Dan Konsep 10

C. Kerangka Pikir 26

D. Foks Penelitian..... 28

E. Deskripsi Fokus..... 28

BAB III METODE PENELITIAN..... 31

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian 31

B. Jenis Dan Tipe Penelitian..... 31

C. Sumber Data..... 32

D. Informan 32

E. Teknik Pengmplan Data 33

F. Pengabsahan Data..... 34

BAB IV HASIL PENELITIAN 36

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 36

B. Hasil Penelitianm 45

C. Pengolahan Data 46

D. Pembahasan Penelitian..... 56

BAB V PENUTUP 81

A. KESIMPULAN..... 82

B. SARAN..... 82

DAFTAR PUSTAKA 85

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Guru 37

Tabel 4. 2 Data Staff Administrasi 39

Tabel 5. 5 Jumlah Siswa/Siswi Kelas X 39

Tabel 5. 6 Jumlah Siswa/Siswi Kelas XI 40

Tabel 5. 7 Jumlah Siswa/Siswi Kelas XII 40

Tabel 5. 8 Jumlah Siswa/Siswi Kelas X, XI, XII 40

Tabel 6. 1 Keadaan Sarana Dan Prasarana SMA 4 Sinjai 41

Tabel 7. 1 Data Informan Dalam Penelitian 43

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. (Ferdian, 2022).

Pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.(Azizah et al., 2022).

Pelayanan administrasi yang baik merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung mutu pendidikan di lembaga sekolah. Menurut Kotler dan Keller (2019), pelayanan adalah setiap aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pada konteks pendidikan, pelayanan administrasi melibatkan berbagai proses yang mendukung kegiatan belajarmengajar secara tidak langsung namun signifikan. Administrasi yang efektif dapat membantu tercapainya tujuan pendidikan, karena mendukung pengelolaan sumber daya yang lebih baik serta mengurangi kendala dalam operasional sehari-hari (Suryadi, 2020).

Dalam lingkup sekolah menengah, pelayanan administrasi mencakup berbagai kegiatan seperti manajemen kepegawaian, pengelolaan keuangan, serta penyediaan fasilitas akademik dan non-akademik. Pelayanan administrasidi sekolah turut berperan dalam menciptakan lingkungan yang kondusif, sehingga siswa dan tenaga pengajar dapat melaksanakan proses pembelajaran dengan lebih nyaman. Penelitian oleh Sunarto (2021) menyatakan bahwa administrasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sekolah dan menjadi bagian dari upaya sekolah dalam mencapai akreditasi yanglebih tinggi

Di SMA Negeri 4 Sinjai, pelayanan administrasi merupakan komponenyang sangat penting. Pelayanan administrasi di sekolah mencakup pengelolaandokumen, penyampaian informasi, dan dukungan administratif lainnya yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan belajar mengajar. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018, kualitas pelayanan

administrasi harus terstandarisasi agar dapat memberikan dampak positif bagi proses pendidikan. Dalam konteks SMA Negeri 4 Sinjai, kualitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kecepatan, ketepatan, dan kemudahan akses informasi. Sekolah yang mampu menyediakan pelayanan administrasi yang cepat dan efisien akan meningkatkankepuasan siswa dan orang tua. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang baik dapat menjadi daya tarik bagi calon siswa dan meningkatkan reputasi sekolah.

Berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa kendala dalam pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai. Proses administrasi yang lambat, kurangnya informasi yang jelas, dan keterbatasan sumber daya manusiamenjadi beberapa masalah yang menghambat kualitas pelayanan. MenurutWibowo (2021), hambatan-hambatan ini dapat berdampak negatif terhadap pengalaman siswa dan orang tua dalam berinteraksi dengan sekolah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang efektif. Strategi ini harus mencakup pengembangan sistem informasi yang memudahkan akses data, pelatihan bagi staf administrasi, serta peningkatan komunikasi antara sekolah dan stakeholder.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, banyak sekolahmulai memanfaatkan sistem digital untuk mengelola layanan administrasi.Pemanfaatan sistem administrasi ini akan mempermudah siswa, orang tua, dan staf untuk mengakses informasi serta mempercepat proses administrasi di sma negeri 4 sinjai. Berdasarkan temuan dari Setiawan (2022), sekolah yang menggunakan sistem

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

administrasi berbasis digital cenderung mengalami peningkatan kepuasan pengguna layanan. Digitalisasi memungkinkan penyesuaian prosedur agar lebih ringkas dan mudah diakses. Di SMA Negeri 4Sinjai, kendala yang ada, seperti lambatnya akses informasi dan keterbatasan waktu dalam melayani kebutuhan siswa, dapat diatasi dengan pengembangan sistem digital yang mampu mendukung kegiatan administrasi secara efisien. Transformasi ini juga sejalan dengan program pemerintah yang mendorong sekolah-sekolah untuk berinovasi melalui digitalisasi pendidikan.

Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan dapat memicu persaingan antar sekolah untuk memberikan pelayanan terbaik. Berbagai aktivitas yang dilakukan di sekolah, baik itu kegiatan belajar mengajar (KBM) di kelas maupun administrasi sekolah, merupakan hal-hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan. Dalam penyelenggaraan pendidikan, suatu pihak saling berkaitan dengan pihak lain dalam melaksanakan tugasnya, seperti kepala sekolah, tenaga kependidikan/guru, tenaga pengajar/guru, dan pegawai lain yang turut berperan dalam berbagai kegiatan sekolah. Berbagai kegiatan sekolah mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk memajukan dan membangun sekolah sesuai dengan tujuan pendidikan namun masing-masing bagian memiliki tugasnya masing-masing.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai, dengan fokus pada pemanfaatan teknologi dan penyempurnaan prosedur

kerja agar lebih efisien. Peneliti berencana merancang berbagai pendekatan yang relevan, termasuk analisis kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh pihak sekolah dalam hal administrasi. Diharapkan penelitian ini tidak hanya memberikan solusi praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menciptakan dampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan, termasuk guru, staf administrasi, dan siswa. Selain itu, partisipasi aktif dari pihak terkait akan menjadi kunci utama dalam implementasi strategi yang dirancang.

Penelitian ini sangat menarik karena menyelidiki salah satu aspek penting dalam dunia pendidikan, yaitu pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai, yang berperan krusial dalam mendukung kualitas proses belajar mengajar. Pelayanan administrasi yang efisien dan berkualitas tidak hanya mempengaruhi kenyamanan siswa dan orang tua, tetapi juga berdampak pada reputasi sekolah dan pencapaian akreditasi yang lebih tinggi. Melalui pemanfaatan teknologi digital, yang kini semakin relevan di era modern, penelitian ini berupaya mengidentifikasi strategi yang dapat memperbaiki prosedur administrasi yang lambat dan terbatas, yang selama ini menjadi hambatan. Dengan pendekatan berbasis teknologi dan penyempurnaan sistem, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi praktis yang tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna layanan, tetapi juga mempercepat proses administrasi, mempermudah akses informasi, dan mengurangi beban kerja staf administrasi. Hal ini tentunya akan membawa dampak positif jangka panjang, tidak hanya bagi pihak internal sekolah seperti siswa dan guru, tetapi juga bagi masyarakat luas yang berkepentingan dengan kualitas pendidikan yang diselenggarakan oleh sekolah tersebut.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana strategi yang tepat dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA negeri 4 sinjai?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi dan peran teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri4 Sinjai. Secara khusus, penelitian ini berkonsentrasi pada pembuatan metode yang efektif untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan layanan administrasi serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan sekolah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peneliti dalam bidang administrasi pendidikan dengan menyajikan model strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dapat diterapkan di institusi pendidikan lainnya. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya yang membahas pengelolaan administrasi dan strategi peningkatan kualitas di sektor pendidikan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. **Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini merupakan kajian penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah seperti skripsi, tesis, disertasi atau jurnal penelitian yang menjadi salah satu acuan bagipenulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teoriyang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan.

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang berupa: skripsi, jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Studi Layanan Admnistrasi	Trifosa Abia, 2020	Memiliki kesamaan fokus penelitian terhadap kualitas layanan administrasi di sekolah.	Perbedaanya terletak pada lokasi dan konteks spesifik masing-masing sekolah. Meskipun keduanya mengidentifikasi kekurangan jumlah staf administrasi yang berdampak pada kualitas layanan, faktor-faktor

				yang mempengaruhi kondisi tersebut mungkin berbeda, seperti jumlah siswa, tingkat kompleksitas tugas administrasi, serta sumber daya yang tersedia di setiap sekolah.
2.	Evektivitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di Sekolah Menengah AtasNegeri 6 Sinjai	Fatima. N, Sumarlin Mus, Hasan, 2021	Memiliki kesamaan dalam fokus pada kualitas pelayanan administrasi di sekolah. Keduanya menilai aspek penting seperti keterampilan staf dalam memberikan informasi, pelayanan yang sopan dan ramah, serta responsif terhadap keluhan	Perbedaannya terletak pada pendekatan yang digunakan .Lebih menekankan pada evaluasi efektivitas pelayanan yang sudah ada, sementara atretgi peningkatan kualitas pelayanan administrasi sekolah mungkin akan lebih menyoroti strategi atau langkah-langkah konkret yang perlu diambil untuk

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

			siswa, dan metode yang digunakan yaitu metode kualitatif.	meningkatkan pelayanan administrasi di masa depan.
3.	Kualitas Layanan Administrasi Di SMA Negeri 11 Wajo	Miftahul Jannah, Syamsurijal Basri, Irmawati, 2024	Persamannya terletak pada pentingnya efisiensi tenaga administrasi dalam mengelola tugas seperti pengarsipan dan penjadwalan serta kepatuhan terhadap kebijakan sekolah yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi.	Perbedaanya seperti jumlah siswa, fasilitas, dan dukungan teknologi. Hal ini dapat mempengaruhi cara pengelolaan administrasi, dengan SMA Negeri 11 Wajo mungkin memiliki tantangan yang berbeda terkait sumber daya atau infrastruktur dibandingkan SMA Negeri 4 Sinjai. Selain itu, penerapan kebijakan administratif dan solusi yang diambil untuk meningkatkan efisiensi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

				administrasi bisa berbeda, disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik

B. Teori dan Konsep

1. Konsep Strategi

a. Pengertian Strategi

Strategi adalah seperangkat tujuan dan rencana tindakan yang spesifik, yang apabila dicapai akan memberikan keunggulan kompetitif. Strategi menjelaskan bagaimana suatu organisai menyelaraskan kemampuannya dengan peluang yang ada di pasar untuk mencapai tujuannya. Dengan kata lain, strategi menjelaskan cara perusahaan untuk bersaing dengan memanfaatkan peluang peluang yang ada. Sebagaimana yang dikutip oleh Husein Umar dalam bukunya yang berjudul "*Strategic Management in Action"*. Menurut Hamel dan Prahalad strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental(senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkansudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masadepan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Teerjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti *(core competencies)*. Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.

Strategi merupakan bakal tindakan yang menuntun keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan yang nantinya akan direalisasikan. Disamping itu, strategi juga mempengaruhi kehidupan organisasi dalam jangka panjang, peling tidak selama lima tahun. Oleh karena itu, sifat strategi adalah berorientasi ke masa depan. Strategi memiliki konsekuansi multifungsional atau multidivisional dan dalam perumusannya perlu mempertimbangkan faktor-faktor internal maupun eksternal yang dihadapi perusahaan. Pengertian strategi ada beberapa macam sebagaimana dikemukakan oleh para ahli dalam buku karya mereka masing-masing. Kata strategi berasal dari kata Strategos dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari Stratos atau tentara dan ego atau pemimpin. Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. (Anggun et al., 2022)

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan suatu proses perencanaan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk keberlangsunganusahanya dalam jangka waktu yang panjang. Strategi dibuat dengan mempertimbangkan peluang serta potensi yang ada. (JASMINE, 2014)

Menurut David Osborne dan Ted Gaebler, Sistem Pemerintahan desentralisasi memiliki beberapa manfaat strategis sebagai berikut:

Pertama, instansi yang didesentralisasikan akan lebih leluasa melakukan kebijakan, dapat menyesuaikan diri dengan perubahan suasana didaerah, melakukan koordinasi dan menyatukan visi dengan dinas lainnya.

Kedua, instansi yang didesentralisasikan akan menjadi lebih inovatif, karena mereka merasa mendapat kepercayaan dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya.

b. Tujuan Strategi

Tujuan Strategi adalah kunci dari arah perubahan masa depan. Ia mengarahkan apa yang hendak dikejar diwaktu yang akan datang, yaitu dalam jangka waktu sekian sekitar tiga sampai lima tahun. Arahan itu harus jelas dan tegas bagi keseluruhan organisasi. Oleh sebab itu, sering juga dikatakan bahwa tujuan Stratejik merupakan planning umbrella (payung perencanaan) dalam mengintegrasikan usaha dari semua unit kerja dan personil keadaan suatu kegiatan menyeluruh dan menyatu dari suatu organisasi. Untuk dapat melakukan itu, tujuan stratejik harus lebih tajam dari pada misi, tetapi masih cukup luas untuk dapat mendorong lahirnya kreatifitas dan inofasi bagi semua unit kerja (koteen, 1999). Dengan tegas koteen (dalam J Salasu, 2000) mengatakan bahwa apabila tujuan stratejik berjalan dengan baik maka kenyataan itu sudah merupakan "kunci'.

Menurut Soetomo (2010) Strategi-Strategi Pembangunan Masyarakat. Strategi dapat dikatakan sebagai suatu tindakan penyesuaian untuk mengadakan reaksi terhadap situasi di lingkungan tertentu yang dapat dianggap penting di mana penyesuaian tersebut di lakukan secara sadar.

2. Konsep Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti Kinerja *(performance*), Keandalan *(reliability)*,

Mudah dalam penggunaan *(ease of use)*, Estetika *(esthetics)* Agus Dwiyanto (2011) Pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun strategis oleh Gaspersz dalam Samparan Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, bebas dari kesalahan dan kerusakan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam buku Mansyur Achmad (2010) adalah Kesesuaian dengan persyaratan Kecocokan dengan pemakaian;Perbaikan berkelanjutan; Bebas dari kerusakan/cacat; Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; Melakukan segala sesuatu secara benar;Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep "layanan sepenuh hati". Layanan sepenuh hati yang digagas oleih Patricia Patton dalam buku Sinambela (2011) dimaksudkan layanan yang berasal dari dalam diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. (Azizah et al., 2022).

Kualitas pelayanan adalah sebuah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang di harapkan. Sedangkan menurut Tjiptoro dan Chandra (2011),kualitas pelayanan adalah tolak ukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2014:217) salah satu studi mengenai SERVQUAL terdapat lima dimensi yang digunakan oleh pelangganuntuk menilai statuskualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Bukti Fisik *(tangible)*

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2. Reliabilitas *(reliability)*

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpakesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan *(responsiveness)*

Ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *(responsive)* dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasanyang

jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan *(assurance)*

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasapercaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi *(communication)*, kredibilitas *(credibility*), keamanan *(security*), kompetensi *(competence)*, dan sopan santun (*countesy*).

5. Empati *(empathy)*

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus danbersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. (Wibowati, 2021)

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

1) Kompetensi Staf Administrasi

Kompetensi staf merupakan komponen penting dalammenentukan kualitas layanan. Ini mencakup pengetahuan, keterampilan,dan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Karyawanyang kompeten dapat memberikan layanan yang lebih baik, mengatasi masalah dengan efektif, dan menyediakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan. Secara teratur, staf dapat memperoleh pelatihan dan pengembangan keterampil.

2) Efisiensi Proses

Seberapa baik sistem dan prosedur administrasi diatur untuk mencapai tujuan dengan sumber daya yang optimal disebut efisiensi proses. Proses yang efektif memastikan bahwa layanan diberikan dengan cepat, tepat waktu, dan tanpa menghabiskan sumber daya yang tidak diperlukan. Ini termasuk mengurangi birokrasi yang tidak perlu, memodelkan alur kerja, dan menggunakan teknologi untuk mempercepat proses. Proses yang efektif juga mengurangi kesalahan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

3) Kepuasan Pengguna Layanan

a. Siswa

Kemudahan proses administrasi seperti pendaftaran, pengaturan dokumen, dan akses ke informasi dapat memengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan administrasi. Siswa mengharapkan layanan yangmendukung kegiatan akademis mereka dengan cepat, jelas,efektif.

b. Guru

Bagaimana administrasi membantu guru dengan dukungan administratif, jadwal, dan pemrosesan data akademik menentukan kepuasan guru. Guru membutuhkan layanan yang memungkinkan mereka berkonsentrasi pada pengajaran dan pengembangan siswa tanpa terhalang oleh prosedur administrasi yang kompleks.

c. Orang Tua

Kepuasan orang tua berkaitan dengan bagaimana administrasi menyampaikan informasi perkembangan anak mereka dengan jelas dan

efektif, serta bagaimana berinteraksi dengan pihak sekolah. Orang tua mengharapkan administrasi yang responsif dan komunikatif untuk memastikan bahwa mereka terlibat dalam proses pendidikan anak mereka.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuanbersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban danbertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan professional.

Pendidikan sebagai pemegang peranan penting dalam menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan proses pembangunan. Dalam undang-undang No. 20 Tahun 2003 yang dimaksud dengan pendidikan adalah usaha sadar danterencana untuk mewujudkan suatu belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dalam mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri kepribadian kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang dirinya masyarakat bangsa dan Negara.

Pelayanan sektor pendidikan ini termasuk kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan,penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya. Peningkatan potensi kependidikan secara optimal, ada baiknya dinas Pendidikan mengontrolpeningkatan potensi kependidikan agar siswa yang tidak mampu dan putus sekolah namun berprestasi diberikan kesempatan untuk menikmati pendidikan, karena pendidikan adalah hak semua anak bangsa.

4. Tujuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik mempunyai tujuan untuk memuaskan masyarakat, oleh karenanya diperlukan juga pelayanan prima dalam segala aspek pelayanan yang ada baik juga dalam bidang pendidikan. Kualitas pelayanan prima ini pun dapat dilihat dari enam indikator, diantaranya adalah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban (Silmi, 2019). Dalam pelaksanaannya pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga jenis pelayanan umum. Hardiansyah menyebutkan yaitu pertama adalah pelayanan administratif yang merupakan pemberian layanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh masyarakat, kedua adalah pelayanan barang yaitu layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, dan yang ketiga adalah pelayanan jasa yaitu memberikan pelayanan dalam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, dalam hal ini dapat dicontohkan dalam bidang pendidikan, baik pendidikan jenjang dasar, menengah,atau tinggi, serta pendidikan informal dan non formal yang ada di masyarakat.

Dalam pemberian layanan publik dibidang pendidikan, pemerintah sejatinya telah mengeluarkan pendekatan pengelolaan sekolah melalui Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) atau *School Based Management (SBM)*, pendekatan ini bertolak pada pertimbangan, pemikiran, kebutuhan, dan harapan dari sekolah. Artinya sekolah mempunyai landasan dalam melaksanakan segala aktivitasnya berdasarkan pada kondisi nyata yang ada di masyarakat sekitar dan bukan lagi berdasarkan pada petunjuk pemerintah (Handoyo et al., 2021; Kurniawan et al., 2020).

Kebijakan pelayanan publik merupakan salah satu dimensi pokok dalam ilmu dan praktik Administrasi publik, sebagai salah satu unsur penting dalam administrasi publik. Kebijakan publik dianalogikan fungsinya sama dengan fungsi otak pada tubuh manusia, karena melalui instrument ini segala aktivitas kehidupan bernegara, berpemerintah dan bermasyarakat dilakukan oleh birokrasi dalam pengabdiannya sebagai pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh mayarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayananpelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. (Kartini et al., 2020)

Sekolah tentunya akan melaksanakan kegiatan berlandaskan pada keinginan masyarakat dan pihak stakeholder yang terdiri dari orangtua wali siswa, pelaku ekonomi, masyarakat umum, lingkungan sosial yang masingmasing mempunyai tuntutan pendidikan, kebutuhan pembangunan setempat, hingga kebijakan otonomi daerah untuk mendorong kemajuan dan keberlanjutan pembangunan. Oleh karenanya sekolah juga membutuhkan pemimpin yang memiliki visi baik, selalu menyesuaikan diri dengan keadaan yang sedang terjadi, serta memiliki jaringan koneksi antar institusi atau dengan pihak ketiga dalam rangka untuk mengembangkan sekolah yang sedang dipimpin.

Sekolah sebagai sebuah institusi layanan pendidikan harus menjalankan MBS, paling tidak ada dua asumsi kuat kenapa hal ini harus dilakukan, yaitu: (1) Sekolah dipandang sebagai sebuah lembaga layanan tentang jasa pendidikan yang memberikan posisi kepada kepalasekolah sebagai manajer pendidikan, dan (2) MBS akan dapat efektif untuk diterapkan jika didukung dengan sistem berbagi kekuasaan *(power sharing)* antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam mengelola sekolah (Modelu & Pido, 2019).

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

5. Konsep Administrasi Pendidikan (sekolah)

a. Pengertian Administrasi Pendidikan

Administrasi, menurut Fayol adalah segala usaha bersama untuk mengerahkan seluruh sumber daya yang dimiliki seefektif danseefisien mungkin agar tercapai tujuan pendidikan.Unsur-unsur administrasi merupakan fungsi dari organisasi yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengadaan kepegawaian, pemberian bimbingan, pengkoordinasian, pelaporan dan penganggaran. Sedikit berbeda dari pendapat Fayol, Luther Gullick mengatakan bahwa administrasi suatu sistem pengetahuan untuk mengatur orang-orang untuk mencapai tujuan dengan cara bekerjasama dimana mereka dapat memahami hubungan-hubungan memprediksi sebab-akibat dan mempengaruhi hasil suatu keadaan. (Hantoro et al., 2021)

Administrasi sekolah memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sekolah karena tanpa adminitrasi yang baik maka lembaga itu bisa dikatakan baik, namun sebaliknya jika pelayanan administrasi yang diberikan itu buruk maka akan dikatakan lembaga itu buruk. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kunci dari keberhasilansuatu lembaga oleh karena itu sumber daya yang baik akan menghasilan pegawai yang efektif dan efisien sehingga tujuan awaldari administasi dapat dicapai.

Menurut Hadari Nawawi dalam buku (Siahaan & Hidayat,2017:232) mengatakan Administrasi sekolah adalah untaiankegiatan atau keseluruhan proses pengelolaan usaha kerjasama sejumlah orang dalam mencapai tujuan pendidikan secara terencanadan sistematis. Pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor

yang mempengaruhi kepuasan siswa, tingkat kepuasan siswa adalahfaktor yang penting dalam sebuah pelayanan yang diberikan kepadasiswa, terutama pelayanan administrasi yang ada di sekolah. Ketikasiswa mempunyai suatu urusan/keperluan sekolah, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh pegawai sekolah (TU). Jika siswa merasa senang dilayani oleh TU tersebut, maka pelayanannya sangat memuaskan atau pelayanannya berkualitas(Sri, R, W, 2020). Sekolah sebagai suatu organisasi atau lembaga pendidikan dihadapkan pada masalah yang berkaitan dengan pengelolaan pendidikan. Dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen di bidang pendidikan dan pengajaran sangat ditentukan oleh pengadministrasian dan penataan pendidikan di sekolah itu sendiri. Menurut Oteng Sutisna (1983: 17), mengemukakan bahwa administrasi pendidikan digambarkan sebagai : "Suatu peristiwa mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dari orang-orang dan kelompok-kelompok dalam mencapai tujuan Bersama Pendidikan anak. Administrasi Pendidikan adalah suatu yang membuat kegiatan-kegiatan terselenggara dengan efisien bersama dengan dan melalui orang atau orang lain".

Administrasi pendidikan bertujuan menyelenggarakan kegiatan- kegiatan dan berbagai kelompok yang berkaitan dengan pencapaian tujuanpendidikan. Fokusnnya adalah pada pengembangan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA negeri 4 sinjai dengan tujuan memastikan bahwa seluruh proses administrasi dapat secara efektif mendukung dan memfasilitasi kegiatan Pendidikan.

Menurut Hadari Nawawi (1990: 21),administrasi pendidikan adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikansecara berencana dan sistematis yang diselenggarakan di lingkungantertentu, terutama berupa lembaga pendidikan. Dengan pengertian tersebut pula ditekankan kembali perbedaan antara kegiatan administrasi pendidikan sebagai usaha pengendalian kegiatan- kegiatan operasional di bidang pendidikan untuk mencapai tujuan dipihak lain.

Administrasi pendidikan tidak hanya mengelola kegiatan administratif, tetapi juga memastikan bahwa seluruh kegiatan memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuanpendidikan yang lebih besar. Dalam konteks "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai" menekankanpentingnya merancang dan melaksanakan prosedur administrasi untuk meningkatkan pelayanan dan memastikan seluruh aspek organisasi mendukung tujuan pendidikan sekolah secara keseluruhan.

b. Prinsip-prinsip Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan pun harus berpegang pada prinsip tertentu atau bertitik tolak pada prinsip yang fundamental. Prinsip-prinsip administrasi Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. Prinsip Efesiensi

Prinsip efisiensi dalam administrasi mengacu pada kemampuan tenaga administrasi untuk menggunakasumber daya, energi, dana, dan fasilitas yang ada dengan cara yang paling optimal. Seorang administrator profesional harus bisa memanfaatkan semua sumber daya dengan bijaksana untuk mengelola aktivitas

administratif danmenghindari pengeluaran yang tidak perlu. Pemborosan biaya dan waktu yang tidak terencana menunjukkan pengelolaan administrasi yang kurang baik, yang bisa berdampak negatif pada kepentingan internal organisasi serta layanan eksternal. Agar prinsip efisiensi tercapai, semua aspek administrasi harus diorganisasikan dengan baik. Pengorganisasian ini melibatkan penyusunan dan pembentukan hubungan kerja di antara individu, sehingga terwujud kesatuan usaha dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Didalam pengorganisasian adanya pembagian tugas, kewenangan, serta tanggung jawab secara rinci berdasarkan bidang-bidang serta bagianbagian, sehingga terciptanya adanya korelasi kerjasama yang harmonis dan lancar menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

2. Prinsip Pengelolaan

Prinsip pengelolaan menekankan bahwa seorang administrator berfungsi sebagai manajer yang menggunakan langkah-langkah manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan dengan efisien. Perencanaan dilakukan berdasarkan visi dan misi yang jelas, di mana program dirancang secara sistematis dengan mempertimbangkan prioritas. Program-program ini diatur dalam skala waktu yang berbeda jangka pendek, menengah, dan panjang dengan pelaksanaan acara jangka pendek sebagai langkah awal sebelum program jangka menengah, dan seterusnya. Dengan cara ini, setiap program saling terkait dan mendukung satu sama lain dalam pencapaian target yang diinginkan.

3. Prinsip Pengutamaan Tugas Pengelolaan

Seorang administrator dalam konteks administrasipendidikan di sekolah menengah atas harus mematuhi prinsip untuk mengutamakan tugas-tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan kepercayaan. Tugas-tugas ini harus diatur berdasarkan skala prioritas yang jelas, bukan berdasarkan tekanan dari pihak luar atau sponsor. Jika prinsip ini dilanggar, maka efisiensi kerja bisa terganggu dandapat mengakibatkan pemborosan sumber daya. Tugas yangtidak sesuai dengan tanggung jawab administrator dapat mengacaukan keseluruhan administrasi, dan pada akhirnya, tugas pengelolaan tidak dapat dilaksanakan dengan efektif

4. Prinsip Kerjasama

Kerjasama yang didasarkan pada prinsip profesionalitas menghindari kongkalikong atau kesepakatan tersembunyi yang bisa merugikan kepentingan dasar sekolah. Sebaliknya, kerjasama yang efektif dan jujur memungkinkan pengelolaan sumber daya, seperti porto operasional sekolah, dilakukan dengan transparan dan akuntabel. Dengan demikian, seorang administrator yang sukses harus mampu membangun dan memelihara kerjasamayang solid di antara semua pihak yang terlibat, guna mencapai tujuan pendidikan secara optimal dan memastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan sesuai dengan kepentingan sekolah secara keseluruhan.(Fazriah, 2020)

c. Peran Penting Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi yang baik berperan penting dalam pencapaian tujuan pendidikan karena mendukung efektivitas dan efisiensi operasional lembaga pendidikan. Berikut adalah beberapa cara di mana pelayananadministrasi

yang berkontribusi pada pencapaian tujuanpendidikan:

a. Memastikan Proses yang Tertib dan Teratur Administrasi yang teratur memfasilitasi pengelolaan data siswa, tenaga pendidik, dan sumber daya ldengan baik. Dengan dokumentasi yang rapi, pengambilan keputusan dan evaluasi kinerja menjadi lebih mudah, yang dapat membantu mencapai target pendidikan.

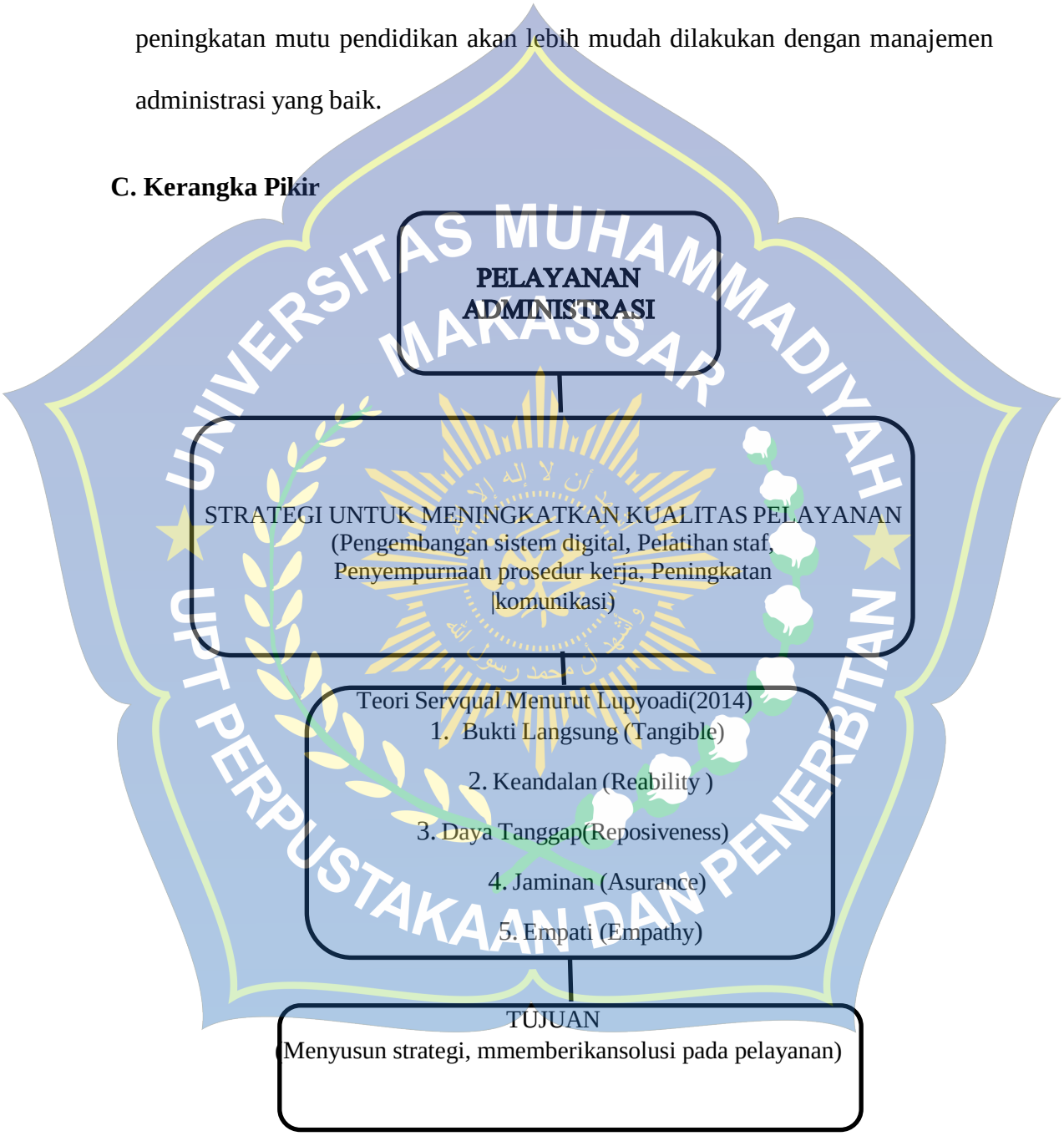
b. Mendukung Pengelolaan Anggaran yang Efektif Administrasi yang baik dapat memastikan alokasi dana yang efisien untuk kegiatan pendidikan, pengadaan fasilitas, dan gaji guru. Ini memungkinkan lembaga pendidikan menggunakan anggaran dengan bijaksana untuk mendukung kegiatan pembelajaran dan pengembanganinfrastruktur.

c. Mempercepat Pelayanan kepada Siswa dan Orang Tua Pelayanan administrasi yang baik, misalnya dalam pengurusan ijazah, raport, atau pendaftaran siswa baru, membuat siswa dan orang tua lebih puas. Pelayanan cepat dan tepat waktu menunjukkan kualitas manajemen sekolah yang baik, yang pada gilirannya mendukung kepercayaan masyarakat terhadap institusi pendidikan.

d. Mendukung Kualitas Tenaga Pendidik dan Karyawan Administrasi yang efisien dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, seperti rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan guru, dapat meningkatkan kualitas tenaga pendidik. Tenaga pendidik yang kompeten adalah kuncuntuk mencapai tujuan pendidikan, seperti peningkatan kualitas pembelajaran dan hasil akademik siswa.

e. Mendukung Implementasi Kebijakan Pendidikan Administrasi yang baik juga membantu dalam implementasikebijakan pendidikan nasional atau lokal.Misalnya, penerapan kurikulum baru, pengelolaan beasiswa,atau program peningkatan mutu pendidikan akan lebih mudah dilakukan dengan manajemen administrasi yang baik.

C. Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu perumusan konsentrasi pada tujuan penelitian yang dilakukan. Fokus penelitian ini merupakan kesimpulan secara garis besar dari hasil pengamatan penelitian dilapangan,sehingga observasi dalam analisa hasil penelitian yang lebih terarah. Moleong (2017, hlm.89) menjelaskan fokus penelitian yang ditujukan untukmembatasi penelitian yang bertujuan untuk dapat memilih mana data yang relevan dan tidak relevan dalam melaksanakan penelitian.

E. Deskripsi Fokus

Fokus utama dari penelitian ini meliputi :

1. Bukti Langsung *(Tangible)*

   Dimensi bukti langsung mengacu pada penampilan fisik dan fasilitasyang mendukung pelayanan administrasi. Fokus penelitian ini akan mengevaluasi bagaimana fasilitas yang tersedia, seperti ruangan pelayanan,peralatan administrasi, serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja,dapat memberikan kesan yang baik bagi para pengguna layanan. Penelitianakan menganalisis apakah tampilan fisik ini sudah sesuai dengan ekspektasipengguna layanan, karena aspek ini penting dalam membangun persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sekolah.

2. Keandalan (*Reability)*

   Keandalan mencakup kemampuan pihak administrasi sekolah dalam memberikan layanan yang tepat, akurat, dan sesuai janji. Dalam penelitian

ini, fokusnya adalah untuk menilai sejauh mana staf administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai mampu memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu,dan bebas dari kesalahan. Keandalan menjadi elemen penting dalam menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan karena menunjukkan bahwasekolah memiliki sistem yang stabil dan dapat diandalkan untuk memenuhikebutuhan administrasi.

3. Daya Tanggap *(Reposivence)*

Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas administrasi untuk membantu pengguna layanan secara cepat dan efisien. Penelitian ini akan mengkaji seberapa cepat petugas administrasi meresponpermintaan atau keluhan pengguna layanan, serta bagaimana mereka menangani situasi yang membutuhkan penanganan segera. Fokus penelitianpada aspek ini adalah untuk memastikan bahwa pengguna layanan merasakan perhatian dan kesediaan untuk membantu, yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

4. Jaminan *(Asurance)*

Jaminan mencakup aspek pengetahuan, kesopanan, dan kemampuanpetugas administrasi untuk menimbulkan rasa aman kepada pengguna layanan. Fokus penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana petugas administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai memberikan informasi yang akurat, serta menampilkan sikap profesional yang bisa membuat pengguna merasa yakin akan kompetensi mereka. Jaminan berfungsi untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kualitas pelayanan, di mana

penggunamerasa bahwa layanan yang diberikan sudah memenuhi standar yang layak.

5. Empati *(Empathy)*

Dimensi empati berhubungan dengan perhatian individual yangdiberikan oleh petugas administrasi kepada setiap pengguna layanan. Fokuspenelitian ini adalah untuk menilai bagaimana petugas menunjukkan pemahaman terhadap kebutuhan khusus pengguna dan memberikan perhatian secara personal. Aspek empati di sini akan dianalisis untuk melihat sejauh mana petugas mampu mendengarkan keluhan atau kebutuhan khusus dari pengguna layanan dengan sikap yang peduli, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang nyaman dan ramah.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitiaan ini akan dilaksanakan di SMA Negeri 4 Sinjai, Desa Lamatti Riaja, Kecamatan Bulupoddo, Kabupaten Sinjai, Provinsi SulawesiSelatan. Lokasi ini dipilikh karena memiliki relevansi yang tinggi dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi di lingkungan sekolah. Penelitian di rencanakan selama 2-3 bulan, dengan pembagian waktu untuk observasi, pengumpulandata, serta analisis hasil penelitian.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitiankualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati(Iii & Penelitian, 2016). Pendekatan kualitatif membantu peneliti untuk mengeksplorasi pandangan, pengalaman, dan persepsi dari pihak-pihak yang terlibat, seperti staf administrasi, siswa, dan gurudi SMA Negeri 4 Sinjai.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini dapat dikategorikan sebagai studi kasus,karena fokus penelitian hanya pada satu sekolah, yaitu SMA Negeri 4 Sinjai. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam tentang strategi dan permasalahan khusus yang dihadapi dalam meningkatkan

kualitas pelayanan administrasi di sekolah.

C. Sumber Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan komprehensif, penelitian ini menggunakan dua sumber data utama, yaitu :

a. Menurut Sugiyono (2022), data primer ialah sumber yang langsung yang memberi datanya untuk peneliti, seperti dengan hasil wawancara dan kuesioner. Saya melakukan wawancara mendalam dengan orang-orangyang terlibat di SMA Negeri 4 Sinjai, termasuk kepala sekolah, administrator, dan guru. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi yang berlangsung di sekolah.

b. Menurut Sugiyono (2022) data sekunder ialah sumber yang tidak langsung dimana memeri data untuk peneliti, data tersebut didapatkan dari sumber yang bisa memberikan dukungan penelitian seperti dari literatur dandokumentasi. Peneliti mendapatkan data sekunder dari penelitian terdahulu,artikel, jurnal dan buku, situs internet, serta informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian.(Listiani, 2023)

D. Informan

a. Kepala Sekolah

Kepala Sekolah, sebagai pejabat kebijakan dan administrasi utamasekolah, memiliki pemahaman menyeluruh tentang kebijakan dan strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi.

b. Staf administrasi sekolah

Mereka adalah Teknik operator pekerjaan administrasi di sekolah. Informasi dari personel administrasi penting untuk memahami hambatan operasional dan menerapkan strategi perbaikan.

c. Guru

Guru dapat menggunakan layanan administrasi, memberikan umpanbalik mengenai kualitas layanan yang diberikan dan dampaknya terhadap pembelajaran.

d. Siswa

Sebagai pengguna layanan administrasi, siswa dapat memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka dengan layanan administrasi, termasuk kepuasan dan area yang perlu ditingkatkan.

E. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Menurut sugiyono 2015 observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

b. Teknik Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melalukan studi pendahuluan untuk menemukan suatu permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2020:114), wawancara

adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah lalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya yang monumental dari seseorang. Sugiyono (2020: 124) menyampaikan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya- karya monumental dari seseorang.(Chasanah, 2020)

F. Pengabsahan Data

Menurut Sugiyono (2017:273) mengartikan Teknik pengumpulan data berupa tringulasi diartikan sebagai Teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai Teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Adapun macam- macam tringulasi yaitu :

1. Triangulasi subjek atau sumber penelitian, yaitu membandingkan hasil wawancara dan data hasil wawancara dengan cara mewawancarai sumber yang berbeda atau menggunakan minimal tiga atau lebih informan.
2. Triangulasi waktu, yaitu melakukan proses pencarian informasi dengan melakukan penelitian dalam waktu yang berbeda pada subjek penelitian. Pada pelaksanaannya penelitian dilakukanpada waktu pagi, siang, dan sore.
3. Triangulasi teknik, yaitu penggunaan teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik yang berjumlah minimal tiga atau lebih teknik. Pada

penelitian ini teknik yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.(Lkp & Masa, 2021)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya SMA Negeri 4 Sinjai

SMA Negeri 4 Sinjai berdiri sebagai salah satu institusi pendidikan menengah atas di Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan. Sekolah ini didirikan pada 22 November 1985 melalui Surat Keputusan Pendirian Sekolah Nomor 0601/O/1985 yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat. Pendirian sekolah ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat di Kecamatan Bulupoddo dan sekitarnya akan akses pendidikan menengah yang berkualitas. Lokasi sekolah yang strategis di Jalan Pendidikan, Desa Aruhu, Kecamatan Bulupoddo, menjadikannya sebagai pusat pendidikan bagi siswa dari berbagai desa di wilayah tersebut.

Pada masa awal pendiriannya, SMA Negeri 4 Sinjai menghadapi berbagai tantangan, seperti minimnya fasilitas pendukung dan tenaga pendidik. Gedung sekolah yang digunakan pada saat itu masih sederhana, dan sarana pembelajaran belum memadai. Meski demikian, semangat para pendidik dan siswa untuk terus belajar sangat tinggi. Hal ini menjadi modal utama dalam pengembangan sekolah ke arah yang lebih baik. Dalam beberapa tahun pertama, sekolah ini mulai dikenal sebagai lembaga pendidikan yang menjunjung tinggi nilai-nilai integritas dan semangat belajar. Seiring berjalannya waktu, SMA Negeri 4 Sinjai terus mengalami perkembangan signifikan. Pemerintah daerah dan pusat memberikan perhatian khusus terhadap peningkatan fasilitas dan infrastruktur sekolah.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Laboratorium, perpustakaan, ruang kelas, serta fasilitas olahraga secara bertahap dibangun untuk menunjang proses belajar mengajar. Tidak hanya itu, sekolah ini juga terus menambah jumlah guru yang memiliki kompetensi di berbagai bidang keilmuan, sehingga kualitas pendidikan yang diberikan semakin meningkat.

Dinamika pendidikan di SMA Negeri 4 Sinjai juga tidak terlepas dari partisipasi aktif masyarakat sekitar. Orang tua siswa dan tokoh masyarakat berperan penting dalam mendukung berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh sekolah. Mulai dari dukungan terhadap kegiatan ekstrakurikuler hingga pengadaan sarana belajar, semua dilakukan secara kolaboratif untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif. Hubungan erat antara sekolah dan masyarakat inilah yang menjadi salah satu kunci keberhasilan SMA Negeri 4 Sinjai dalam membangun reputasi yang baik.

Pada era 2000-an, SMA Negeri 4 Sinjai mulai mengadopsi teknologi informasi dalam proses pembelajaran. Langkah ini merupakan respons terhadap perkembangan zaman yang semakin modern. Pengenalan komputer, akses internet, dan penggunaan teknologi pembelajaran interaktif menjadi inovasi yang diterapkan di sekolah ini. Transformasi ini tidak hanya mempersiapkan siswa untuk menghadapi tantangan dunia kerja, tetapi juga menanamkan kemampuan literasi digital sejak dini.

SMA Negeri 4 Sinjai juga aktif dalam berbagai kegiatan akademik dan non-akademik. Prestasi siswa di tingkat kabupaten, provinsi, hingga nasional terus meningkat dari tahun ke tahun. Mulai dari bidang sains, seni, olahraga, hingga

keagamaan, siswa-siswi SMA Negeri 4 Sinjai telah berhasil membawa nama baik sekolah. Prestasi ini menjadi bukti nyata dari dedikasi tenaga pendidik dan semangat siswa dalam mengejar cita-cita mereka. Tidak hanya fokus pada aspek akademik, SMA Negeri 4 Sinjai juga berkomitmen untuk membentuk karakter siswa yang berakhlak mulia. Program keagamaan, seperti pengajian, peringatan hari besar Islam, dan kegiatan sosial lainnya, menjadi bagian integral dari pembentukan kepribadian siswa. Nilai-nilai seperti toleransi, kedisiplinan, dan kepedulian sosial ditanamkan melalui berbagai kegiatan yang melibatkan seluruh elemen sekolah.

SMA Negeri 4 Sinjai hingga saat ini terus menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan visi menjadi sekolah yang unggul dalam prestasi, berkarakter, dan berwawasan lingkungan, SMA Negeri 4 Sinjai siap menghadapi tantangan global tanpa melupakan akar budaya dan nilai-nilai lokal. Keberhasilan sekolah ini tidak terlepas dari sinergi antara pemerintah, masyarakat, guru, siswa, dan seluruh pihak terkait yang terus mendukung perjalanan panjang SMA Negeri 4 Sinjai sebagai salah satu pilar pendidikan di Kabupaten Sinjai.

2. Visi dan Misi SMA Negeri 4 Sinjai

a. Visi SMA Negeri 4 Sinjai

"Berbudaya dan Berprestasi Berdasarkan Iman dan Taqwa"

b. Misi SMA Negeri 4 Sinjai

1. Membentuk Peserta Didik Yang Berakhlakul Qarimah, Beriman Dan Bertaqwa Kepada Allah SWT.

2. Mengembangkan Kurikulum Dan Program Pembelajaran Sesuai Standar Nasional Pendidikan.

3. Meningkatkan Kualitas Pendidikan Dan Tenaga Kependidikan.

4. Mengembangkan Kompetensi Lulusan Melalui Penguatan Pendidikan Karakter, Literasi, Keterampilan Abad 21 Dan Keterampilan Berpikiran Tingkat Tinggi.

5. Membiasakan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengelolaan Sekolah Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Kegiatan Pembelajaran.

6. Mengembangkan Lingkungan Sekolah Menjadi Sekolah Sehat.

3. Profil Sekolah

Nama Sekolah	: SMAN 4 SINJAI
NPSN	: 40304506
Jenjang Pendidikan	: SMA
Status Sekolah	: Negeri
Alamat Sekolah	: JL. PENDIDIKAN NO. 12, ARUHU
RT/RW	: 1/1
Kode Pos	: 92654
Kelurahan	: Lamatti Riaja
Kecamatan	: Bulupoddo
Kabupaten/Kota	: Sinjai
Provinsi	: Sulawesi Selatan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Negara : Indonesia

Posisi Geografis : -5

120

4. Data Guru dan Pegawai

a. Data Guru

No	Nama Guru	Jabatan/Tugas
1.	Sitti Lisma Armi, S. Pd., M. Pd	Pembina Rohis
2.	Sukmawati, S. Pd	Pembina KIR IPS
3.	Syamsidar, S, Si	Pembina Fisika
4.	Ahmad Hudzaifah, S. Pd., Gr	Pembina PMR
5.	Dr. Amiruddin, S. Kom., M. T	Pembina Pramuka
6.	Muhammad Tahir, S. Pd	Pembina PMR
7.	Rizky Amelia, S. Pd	Penata Muda Tk I Matematika
8.	Eny, S Pd, Gr	Pembina Kesenian
9.	Dra. Rosnaeni	Pembina PMR
10.	Ratma Liling Bua, S. Pd	Pembina Kesenian
11.	Ismayanti, S. Pd	Pembina PMR
12.	Sunardi, S. Pd	Pembina Paskibra
13.	Nikmawati, S. Pd	Pembina Osis
14.	Hj. Indotang, S. Pd	Staff Perpustakaan
15.	Ainun Wahyuni, S. Pd	Pembina Kesenian

16.	Rara Wardana, S. Pd	Guru UKS
17.	Wahda Melyana Sari, S. Pd	Pembina Pramuka
18.	Nurbaeti, S. Pd	Guru UKS
19.	Nurbaya, S. Pd	Penata Pramuka
20.	Sakka	Staff Koperasi
21.	Nursehan, S. E	Guru UKS
22.	Dra. Hasniati R	Penata Rohis
23.	Dr. H. Amiruddin, S. Kom.,M.T	Penata Osis
24.	Hasdi Ali Akbar, S. Pd	Pembina Kesenian
25.	Murni, S. Ag	Pembina Rohis
27.	Arliningsih Arif, S. Pd	Penata Bahasa
29.	Muhammad Amir Is., S. Pd. Gr	Pembina Pramuka
31.	Makmur, S. Pd	Pembina Olahraga
32.	Abdul Rahman, S. P	Staff TU Kesiswaan
33.	Nursiah K, S. Ag	Staff Perpustakaan
34.	Sandi S. IP	Operator Sekolah
36.	Jusman, S. Pd, M. Pd	Kepala Sekolah
37.	Darwis, S. Si. M. Pd	Pembina Fisika
38.	Ediaman AR, S. Pd. M. Pd	Pembina Matematika
39.	Nurman, S. Pd	Pembina Biologi
40.	Zanawaty, SE	Staff TU Kesiswaan

Tabel 4. 1 Data Guru

b. Data Staff Administrasi

No	Nama Staff	Jabatan/Tugas
1.	Abdul Rahman S. P	Staff Administrasi Kesiswaan
2.	Zanawaty S. E	Staff Administrasi Kesiswaan
3.	Muhammad Sabir	Staff Administrasi Umum
4.	Sandi S. IP	Operator Dapodik
5.	Nursiah K S. Ag	Staff Perpustakaan

Tabel 4. 2 Data Staff Administrasi

5. Data Siswa

a. Jumlah Siswa/Siswi Kelas X (Sepuluh) Semua Jurusan

No	Nama Kelas	Jumlah	Total
1.	10. 1	35	
2.	10. 2	36	
3.	10. 3	34	172
4.	10. 4	33	
5.	10. 5	34	

Tabel 5. 5 Jumlah Siswa/Siswi Kelas X

b. Jumlah Siswa/Siswi Kelas XI (Sebelas) Semua Jurusan

No	Nama Kelas	Jumlah	Total
1.	11. 1	29	
2.	11. 2	27	141
3.	11. 3	28	

4.	11. 4	29	
5.	11. 5	28	

Tabel 5. 6 Jumlah Siswa/Siswi Kelas XI

c. Jumlah Siswa/Siswi Kelas XII (Dua Belas) Semua Jurusan

No	Nama Kelas	Jumlah	Total
1.	12. 1	35	
2.	12. 2	33	
3.	12. 3	29	160
4.	12. 4	30	
5.	12. 5	33	

Tabel 5. 7 Jumlah Siswa/Siswi Kelas XII

d. Jumlah Total Siswa/Siswi

Kelas	Jenis Kelamin		Jumlah
	P	L	
X	72	100	172
XI	75	66	141
XII	88	72	160
JUMLAH	235	238	473

Tabel 5. 8 Rekapitulasi Jumlah Siswa/Siswa

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

6. Sarana dan Prasarana SMA 4 Sinjai

No.	Jumlah Sarana dan Prasarana	Jumlah Ruangan	Sifat			Luas Seluruh
			Prasarana	Semi. Permanen	Darurat	
1.	Ruang Kelas	15	15	-	-	450 M^2
2.	Ruang Perpustakaan	1	-	-	-	60 M^2
3.	Ruang Laboratorium IPA dan Ruang Komputer	4	4	-	-	192 M^2
4.	Lapangan Olahraga	1	-	1	-	2100 M^2
5.	Ruang Kepala Sekolah	1	1	-	-	30 M^2
6.	Ruang BK	1	-	1	-	24 M^2
7.	Ruang Osis	1	-	1	-	30 M^2
8.	Ruang UKS	1	-	-	1	24 M^2
9.	Ruang Guru	1	1	-	-	60 M^2
10.	Masjid	1	-	1	-	120 M^2
11.	Tempat Parkir	1	-	-	1	140 M^2

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

12.	Ruang Ibadah	1	1	-	-	120 M^2
13.	Ruang Toilet	6	6	-	-	24 M^2

Tabel 6.1 Keadaan Sarana dan Prasarana SMA 4 Sinjai

Tahun Pelajaram 2024-2025

B. Hasil Penelitian

Dalam perannya sebagai pengelola utama di sekolah, kepala sekolah memiliki tanggung jawab yang signifikan dalam memastikan keberhasilan proses pembelajaran. Kepala sekolah juga berkontribusi besar dalam pengelolaan dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi sekolah melalui kemampuan yang efektif dalam manajemen administrasi. Data penelitian ini diperoleh melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk mendapatkan data yang valid, peneliti melakukan wawancara dengan kepala sekolah, staf administrasi, siswa dan guru di SMA Negeri 4 Sinjai.

1. Penyajian Data

Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan kepala sekolah, siswa, staf administrasi dan guru di sekolah sesuai dengan instrumen- instrumen wawancara yang telah dipersiapkan. Observasi dilakukan dengan cara melihat lokasi sekolah, sarana prasarana dan kinerja pegawai bagian administrasi sekolah. Dokumentasi yang dilakukan dengan cara pengambilan foto-foto di sekolah.

2. **Data Informan Penelitian**

No	Nama Informan	Jabatan	Jenis Kelamin
1.	Darwis, S. Si, M. Pd	Bapak Guru	L

2.	Jusman, S. Pd., M. Pd	Kepala Sekolah	L
3.	Abdul Rahman S. P	Staff Tu	L
4.	A. Lidya Salim Kantao	Siswi	P

Tabel 7. 1 data informan dalam penelitian

C. Pengolahan Data

Pelayanan administrasi yang baik sangat penting dalam mendukung keberhasilan proses belajar mengajar di sekolah. Di SMA Negeri 4 Sinjai, kualitas pelayanan administrasi memiliki peran yang besar dalam menunjang kelancaran berbagai kegiatan administratif, seperti pendaftaran siswa, pengelolaan data nilai, dan pengurusan dokumen resmi sekolah. Peneliti melakukan wawancara dengan kepala sekolah, staff administrasi, siswa, guru.

Hasil Perbandingan Pelayanan Administrasi Sekolah SMA Negeri 4 Sinjai

Tahun	Kecepatan Pelayanan	Kualitas Layanan	Penggunaan Teknologi	Tingkat Kepuasan Pengguna	Inovasi dan Peningkatan
2021	60% (Lambat)	65% (Cukup Baik)	Minim (Manual)	60%	Proses administrasi masih dilakukan secara manual, dengan formulir

					fisik.
2022	70% (Sedang)	75% (Baik)	Penggunaan email dan aplikasi sederhana	70%	Pendaftaran menggunakan email dan beberapa formulir online sederhana.
2023	80% (Sedang)	80% (Baik)	Sistem pendaftaran online dan dokumentasi digital	80%	Pendaftaran dan pengajuan dokumen sudah sepenuhnya dilakukan secara online.
2024	85% (Cepat)	85% (Sangat Baik)	Sistem terintegrasi digital (Layanan berbasis website)	90%	Penggunaan aplikasi administrasi untuk mengajukan permohonan dokumen secara digital.
2025	90% (Cepat)	90% (Sangat	Layanan administrasi	95%	Implementasi sistem berbasis AI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

		Baik)	berbasis AI dan chatbot		untuk mempercepat proses administrasi dan memberikan informasi otomatis kepada pengguna.

a. **Pelayanan Administrasi Sekolah**

Pelayanan administrasi sekolah merupakan suatu sistem yang sangat penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan di suatu lembaga pendidikan. Administrasi sekolah mencakup berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya, baik manusia maupun material, untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, pelayanan administrasi meliputi pengelolaan data siswa, pengaturan jadwal pelajaran, pengelolaan keuangan, serta komunikasi antara pihak sekolah dengan orang tua dan masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi yang baik akan berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional sekolah, sehingga dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi siswa. Selain itu, pelayanan administrasi yang transparan dan akuntabel juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pendidikan.

Adapun hasil wawancara yang diajukan kepada beberapa subjek adalah

terkait dengan pengelolaan administrasi sekolah di SMA negeri 4 sinjai. Berdasarkan hasil wawancara dengan (Jusman, 28 November 2024) mengenai "Bagaimana bapak menilai kualitas pelayanan administrasi di sekolah saat ini" mengatakan bahwa :

"Secara umum, pelayanan administrasi sudah berjalan dengan baik meskipun ada tantangan pada waktu-waktu tertentu yang padat."

Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di sekolah sudah berjalan dengan baik secara umum. Meskipun demikian, kepala sekolah mengakui adanya tantangan yang dihadapi pada waktu-waktu tertentu yang padat, seperti saat periode awal tahun ajaran atau ketika banyaknya kegiatan yang membutuhkan pengelolaan administrasi. Pada periode-periode tersebut, meskipun sistem administrasi yang ada sudah memadai, tingkat kepadatan tugas dan kebutuhan administrasi yang tinggi dapat menyebabkan sedikit gangguan atau keterlambatan dalam pelaksanaannya. Kepala sekolah menyarankan bahwa perlu adanya penyesuaian dan peningkatan sistem atau alokasi sumber daya agar tantangan tersebut dapat diatasi dengan lebih efisien.

Hasil wawancara dari (Abdul Rahman, 29 November 2024) "Bagaimana bapak memastikan layanan administrasi berjalan efektif dan efisien" mengatakan bahwa :

"Dengan menyapa pengguna layanan secara ramah sebagai bentuk awal komunikasi yang baik, kemudian menyakan maksud dan tujuan mereka untuk memahami kebutuhan yang diinginkan. Selanjutnya, membrikan arahan atau instruksi yang jelas sesuai dengan keinginan dan tujuan mereka, tentunya berdasarkan hasil persetujuan atau arahan dari pimpinan yang berwenang sehingga pelayanan dapat berjalan secara optimal".

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Berdasarkan wawancara dengan staff administrasi maka dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang ramah dalam menyapa pengguna layanan merupakan langkah awal yang krusial untuk membangun komunikasi yang efektif. Dengan menanyakan maksud dan tujuan pengguna, staf dapat lebih memahami kebutuhan mereka secara mendalam. Setelah itu, penting untuk memberikan arahan atau instruksi yang jelas dan sesuai dengan keinginan pengguna, yang tentunya harus sejalan dengan kebijakan dan arahan dari pimpinan yang berwenang. Hal ini bertujuan agar proses pelayanan dapat berlangsung dengan optimal, sehingga pengguna merasa diperhatikan dan mendapatkan solusi yang tepat sesuai dengan harapan mereka. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kolaboratif.

Hasil wawancara dengan (A. Lidya Salim Kantao, 28 November 2024) "Menurut adik pelayanan administrasi di sekolah ini cepat dan ramah" mengatakan bahwa :

"Menurut saya, pelayanan administrasi di sekolah sangat cepat. Ketika saya membutuhkan surat izin, proses pelayanannya dilakukan dengan sangat baik dan ramah, sehingga tidak memakan waktu lama".

Berdasarkan wawancara dengan siswi maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan administrasi di sekolah dinilai sangat efisien dan responsif, seperti yang diungkapkan oleh siswi yang merasakan pengalaman positif saat mengajukan permohonan surat izin. Proses yang cepat dan ramah dari petugas administrasi menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengurangi waktu tunggu, sehingga siswa merasa dihargai dan diperhatikan. Hal ini menunjukkan bahwa staf administrasi tidak hanya terampil dalam menyelesaikan tugas mereka, tetapi juga

memiliki sikap yang baik dalam berinteraksi dengan siswa.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan (Darwis, 30 November 2024) "Apakah pelayanan administrasi disekolah ini mempermudah tugas bapak sebagai guru" mengatakan bahwa :

"Pelayanan administrasi sangat cepat dan staf administrasi selalu ramah. Hanya saja, terkadang ada sedikit keterlambatan saat banyak tugas yang harus diproses."

Berdasarkan wawancara dengan guru maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di sekolah berjalan dengan sangat baik, di mana staf administrasi selalu memberikan pelayanan yang cepat dan ramah kepada semua pihak yang membutuhkan. Kecepatan dan sikap positif staf administrasi menjadi hal yang sangat diapresiasi, karena memudahkan guru dan pihak lain dalam menyelesaikan urusan administrasi. Namun, meskipun pelayanan umumnya memuaskan, terkadang terjadi sedikit keterlambatan dalam pemrosesan administrasi, terutama pada saat jumlah tugas yang harus diproses sangat banyak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem administrasi sudah berjalan dengan efisien, beban kerja yang tinggi pada periode-periode tertentu dapat mempengaruhi kelancaran layanan, meskipun secara keseluruhan tidak mengganggu operasional sekolah secara signifikan.

a. Hambatan atau tantangan dalam pelayanan administrasi

Hasil wawancara dari (Abdul Rahman, 29 November 2024) "Apa tantangan terbesar yang dihadapi dalam memberikan pelayanan administrasi" mengatakan bahwa:

"Tantangan terbesar kami adalah masalah arsip yang termakan usia. Banyak data alumni yang sulit ditemukan karena arsipnya rusak atau hilang, bahkan dimakan rayap. Hal ini menjadi kendala besar dalam melayani permintaan data oleh alumni atau pihak lain yang membutuhkan informasi dari arsip yang sudah usang".

Berdasarkan wawancara dengan staff administrasi maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan arsip yang tidak memadai, ditambah dengan kurangnya sistem pemeliharaan yang efektif, berkontribusi pada masalah ini, sehingga mengharuskan institusi untuk mencari solusi yang lebih baik dalam pengelolaan dan pelestarian arsip agar informasi yang berharga tidak hilang dan dapat diakses dengan mudah di masa depan.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan (Jusman 28 November 2024)"Apa saja tantangan yang dihadapi dalam mengelola pelayanan administrasi disekolah ini" mengatakan bahwa:

"Kendala utama adalah terbatasnya waktu dan sumber daya pada saat banyak permintaan administrasi, seperti saat ujian atau kegiatan besar."

Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah maka dapat disimpulkan bahwa kendala utama yang dihadapi dalam pelayanan administrasi adalah terbatasnya waktu dan sumber daya, terutama pada saat banyak permintaan administrasi yang harus diproses sekaligus, seperti saat ujian atau kegiatan besar. Pada periode-periode tersebut, beban tugas yang tinggi menyebabkan staf administrasi kesulitan untuk menyelesaikan semua pekerjaan dengan cepat dan efisien. Meskipun sistem administrasi sudah berjalan dengan baik secara umum, kekurangan waktu dan sumber daya di saat-saat padat dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan. Kepala sekolah menyadari hal ini dan menyarankan perlunya penataan kembali sumber daya atau pengaturan waktu yang lebih baik agar

pelayanan administrasi tetap optimal, meskipun dalam kondisi yang menuntut.

Hasil wawancara dengan (Darwis, 30 November 2024) “Apakah ada kendala tertentu yang bapak rasakan terkait pelayanan administrasi” mengatakan bahwa :

“Kendala yang saya alami adalah kurangnya kejelasan informasi tentang persyaratan administrasi, yang kadang membuat prosesnya jadi lebih lama.”

Berdasarkan wawancara dengan guru maka dapat disimpulkan bahwa kendala utama yang dihadapi dalam proses administrasi adalah kurangnya kejelasan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan. Ketidakjelasan ini seringkali membuat proses administrasi menjadi lebih lama dan membingungkan, karena guru harus mencari informasi tambahan atau mengulang langkah-langkah tertentu untuk memastikan semua persyaratan terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem administrasi sudah ada, komunikasi yang lebih jelas dan terstruktur mengenai persyaratan administrasi sangat diperlukan agar prosesnya lebih efisien dan tidak memakan waktu lebih lama.

Hasil wawancara dengan (A. Lidya Salim Kantao, 28 November 2024) “Apakah ada kendala atau kesulitan yang adik alami saat berurusan dengan layanan administrasi mengatakan bahwa :

“*Kendala yang kadang saya alamii adalah sebelum mendapatkan izin, saya harus melapor terlebih dahulu kepada guru wali kelas atau guru yang akan mengajar. Hal ini terkadang cukup sulit karena mencari guru di area sekolah tidak selalu mudah”.*

Berdasarkan wawancara dengan siswi maka dapat disimpulkan bahwa salah satu kendala yang dihadapinya dalam proses mendapatkan izin untuk meninggalkan kelas adalah kebutuhan untuk melapor terlebih dahulu kepada guru wali kelas atau guru yang sedang mengajar. Proses ini sering kali menjadi

tantangan tersendiri, mengingat tidak selalu mudah untuk menemukan guru di area sekolah, terutama saat jam pelajaran berlangsung. Kesulitan ini menunjukkan bahwa sistem komunikasi dan koordinasi di lingkungan sekolah perlu diperhatikan, agar siswa dapat lebih mudah mengakses izin yang diperlukan tanpa harus mengalami hambatan yang dapat mengganggu aktivitas belajar mereka. Hal ini juga mencerminkan pentingnya peran guru dalam mendukung kebutuhan siswa, serta perlunya solusi yang lebih efisien dalam pengelolaan izin untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif.

b. Peran Staf Administrasi dalam Mendukung Pelayanan

Hasil wawancara dengan (Jusman 28 November 2024) " Bagaimana peran bapak sebagai kepala sekolah dalam mendukung kinerja staff administrasi" mengatakan bahwa :

"Peran staf administrasi sangat vital. Mereka selalu mendukung kinerja sekolah dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan efisien".

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dapat disimpulkan bahwa peran staf administrasi di sekolah sangat vital dalam mendukung kelancaran operasional sekolah. Kepala sekolah menilai bahwa staf administrasi selalu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, yang sangat penting untuk memastikan berbagai proses administrasi berjalan dengan lancar tanpa mengganggu kegiatan belajar-mengajar. Kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi membantu mendukung kegiatan akademik dan non-akademik di sekolah, mulai dari pengelolaan dokumen hingga pemrosesan berbagai permintaan. Dengan dedikasi yang tinggi, staf administrasi turut berkontribusi besar dalam

menciptakan suasana kerja yang terorganisir dan mendukung kinerja seluruh warga sekolah. Kepala sekolah sangat menghargai peran staf administrasi yang tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan dukungan yang diperlukan untuk kelancaran berbagai kegiatan di sekolah.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan (Darwis, 30 November 2024) "Apakah pelayanan administrasi disekolah ini mempermudah tugas bapak sebagai guru" mengatakan bahwa :

"Staf administrasi sudah bekerja dengan baik dan mendukung kami, meskipun terkadang ada penundaan akibat banyaknya tugas administrasi".

Berdasrkan hasil wawncara dengan guru dapat disimpulkan bahwa staf administrasi telah bekerja dengan baik dan memberikan dukungan yang signifikan dalam mendukung kelancaran kegiatan di sekolah. Guru merasa staf administrasi selalu berusaha untuk menjalankan tugas mereka dengan profesional dan efisien, meskipun terkadang ada penundaan dalam pemrosesan administrasi akibat banyaknya tugas yang harus ditangani. Meskipun ada momen-momen di mana beban kerja yang tinggi mempengaruhi kecepatan pelayanan, secara keseluruhan staf administrasi tetap dapat memberikan dukungan yang diperlukan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat tantangan dalam pengelolaan tugas yang padat, staf administrasi tetap berkomitmen untuk memastikan kebutuhan administrasi di sekolah dapat dipenuhi dengan sebaik mungkin.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan (A. Lidya Salim Kantao, 28 November 2024) "Apakah kamu merasa staff administrasi sudah cukup membantu siswa dalam kebutuhan administrasi" mengatakan bahwa :

"Staf administrasi sangat membantu dan selalu siap memberi penjelasan serta pelayanan yang baik kepada siswa."

Berdasrkan hasil wawancara dengan siswi dapat disimpulkan bahwa staf administrasi di sekolah sangat membantu dan selalu siap memberikan pelayanan yang baik kepada siswa. Siswi merasa puas dengan sikap staf administrasi yang selalu bersedia memberikan penjelasan yang jelas dan informatif terkait berbagai proses administrasi, sehingga memudahkan mereka dalam memenuhi kebutuhan administrasi sekolah. Staf administrasi tidak hanya cepat dalam memberikan pelayanan, tetapi juga selalu bersikap ramah dan siap menjawab pertanyaan, yang membuat siswa merasa dihargai dan diperhatikan. Meskipun dalam situasi yang padat, staf administrasi tetap menjaga kualitas layanan dengan memberikan perhatian penuh kepada setiap siswa yang membutuhkan bantuan, sehingga menciptakan suasana yang mendukung kelancaran kegiatan administratif di sekolah.

D. Pembahasan Penelitian

Pada bagian ini, terdapat uraian mengenai topik yang sesuai dengan temuan peneliti. Dalam pembahasan ini, peneliti akan menghubungka hasil penelitian dengan teori yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya. Hal ini sejalan dengan metode analisis kualitatif deskriptif yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Identifikasi dilakukan guna memastikan kesesuaian dengan tujuan yang ingin dicapai. Pembahasan ini berfokus pada Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 4 Sinjai Di Kabupaten Sinjai berdasarkan indikator yang telah oleh

peneliti, yaitu:

a. Bukti Langsung

Pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai berjalan dengan cukup baik, namun masih menghadapi beberapa tantangan yang memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kualitasnya. Salah satu masalah utama adalah pengelolaan arsip yang tidak optimal, di mana arsip-arsip lama banyak yang rusak atau hilang. Pengelolaan arsip yang buruk ini menyulitkan staf dalam mencari data yang dibutuhkan, baik untuk alumni maupun kebutuhan administratif lainnya. Oleh karena itu, solusi yang dapat diterapkan adalah mengganti sistem pengelolaan arsip konvensional dengan sistem digital. Sistem arsip digital tidak hanya akan membuat penyimpanan data lebih aman dan mudah diakses, tetapi juga dapat memperpanjang usia arsip dan mengurangi risiko kerusakan fisik seperti dimakan rayap atau terhapus secara tidak sengaja. Penerapan sistem ini memerlukan investasi dalam perangkat lunak dan pelatihan bagi staf agar mereka dapat mengoperasikan sistem dengan efisien.

Selain pengelolaan arsip, tantangan lainnya adalah terbatasnya waktu dan sumber daya pada periode-periode tertentu yang padat, seperti ujian atau kegiatan besar yang membutuhkan banyak pengurusan administrasi. Pada periode tersebut, staf administrasi sering kali kesulitan untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan cepat dan efisien. Untuk mengatasi hal ini, sekolah perlu merancang penataan sumber daya manusia yang lebih baik. Salah satu langkah yang bisa diambil adalah dengan menambah jumlah staf administrasi pada periode puncak, serta melakukan pembagian tugas yang lebih spesifik sesuai dengan kemampuan

dan prioritas pekerjaan. Selain itu, penting juga untuk menyusun jadwal kegiatan administratif yang lebih terencana dan fleksibel, agar staf dapat menyelesaikan setiap tugas tepat waktu tanpa harus mengorbankan kualitas pekerjaan.

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi juga memerlukan perbaikan dalam hal komunikasi antara pihak sekolah, staf administrasi, dan pengguna layanan, seperti siswa dan guru. Salah satu kendala yang sering ditemukan adalah kurangnya kejelasan informasi mengenai persyaratan administrasi yang menyebabkan siswa atau guru harus mencari informasi tambahan atau mengulang langkah-langkah yang tidak jelas. Untuk itu, penting bagi sekolah untuk menyediakan saluran komunikasi yang lebih efektif dan jelas. Penggunaan platform digital atau aplikasi sekolah yang dapat diakses oleh siswa dan guru akan sangat membantu dalam hal ini. Informasi mengenai prosedur administratif, persyaratan, serta waktu layanan dapat dipublikasikan melalui platform tersebut, yang memungkinkan pengguna layanan untuk mengakses informasi dengan lebih cepat dan mengurangi kebingungannya. Hal ini akan membuat proses administrasi lebih efisien dan mengurangi waktu tunggu.

Selain itu, penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi sekolah juga dapat mempercepat pelayanan. Misalnya, dengan menyediakan sistem aplikasi berbasis online yang memungkinkan siswa atau guru mengajukan permohonan administrasi seperti surat izin atau dokumen lainnya secara langsung. Dengan sistem ini, permohonan akan diproses lebih cepat karena semua data yang diperlukan sudah tersedia dalam format digital yang mudah diproses. Ini akan

mengurangi antrean panjang di kantor administrasi dan mengoptimalkan waktu staf administrasi dalam menyelesaikan tugas lainnya. Implementasi aplikasi ini juga akan meningkatkan transparansi, karena setiap permohonan dan statusnya dapat dipantau secara real-time baik oleh pengguna layanan maupun staf administrasi.

Pelatihan berkala bagi staf administrasi juga merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Staf administrasi yang memiliki keterampilan yang baik dalam hal komunikasi, manajemen waktu, dan penggunaan teknologi akan lebih efisien dalam menjalankan tugas mereka. Untuk itu, sekolah perlu menyediakan pelatihan yang mencakup berbagai aspek, mulai dari keterampilan interpersonal untuk berkomunikasi dengan pengguna layanan, hingga pelatihan teknis mengenai sistem digital yang digunakan untuk pengelolaan data dan administrasi. Dengan keterampilan yang memadai, staf administrasi akan dapat menangani berbagai permintaan dan masalah administratif dengan lebih cepat dan tepat, sehingga mengurangi keterlambatan atau kesalahan dalam proses pelayanan. Penting juga untuk meningkatkan motivasi dan kesejahteraan staf administrasi melalui pemberian apresiasi atau insentif bagi mereka yang menunjukkan kinerja terbaik. Insentif tidak hanya dalam bentuk materi, tetapi juga dapat berupa penghargaan atau pengakuan atas kinerja yang baik. Dengan adanya penghargaan ini, staf administrasi akan merasa dihargai dan termotivasi untuk terus meningkatkan kualitas kerja mereka. Hal ini pada gilirannya akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa dan guru, serta meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi di sekolah.

Kolaborasi antara staf administrasi, guru, dan siswa juga perlu ditingkatkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kolaborasi ini adalah dengan membentuk tim koordinasi yang terdiri dari perwakilan staf administrasi, guru, dan siswa untuk membahas masalah-masalah administratif yang sering muncul. Dengan adanya tim koordinasi ini, masalah administratif dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efisien, serta dapat memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam proses administrasi memahami peran dan tanggung jawab mereka. Hal ini akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif, serta memperlancar alur administrasi di sekolah.

Evaluasi berkala terhadap sistem administrasi juga sangat penting untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang diterapkan berjalan efektif dan memberikan hasil yang diinginkan. Evaluasi ini bisa dilakukan dengan cara mengumpulkan umpan balik dari siswa, guru, dan staf administrasi mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil evaluasi, pihak sekolah dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan merencanakan langkah-langkah perbaikan yang lebih tepat. Evaluasi ini harus dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi selalu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Strategi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan administrasi sekolah di SMA Negeri 4 Sinjai dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan yang saling mendukung dan terintegrasi. Pertama, pengelolaan arsip yang lebih efisien dan aman dapat dicapai dengan mengganti sistem pengelolaan arsip konvensional

dengan sistem digital. Sistem arsip digital ini tidak hanya memungkinkan penyimpanan data yang lebih aman dan mudah diakses, tetapi juga memperpanjang usia arsip dan mengurangi kerusakan fisik yang sering terjadi pada arsip berbasis kertas. Implementasi sistem digital ini memerlukan investasi dalam perangkat lunak serta pelatihan bagi staf administrasi untuk memastikan mereka dapat mengoperasikan sistem tersebut dengan efisien. Selain itu, peningkatan pengelolaan arsip ini juga dapat mengurangi waktu yang diperlukan staf untuk mencari data, sehingga meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam pelayanan administrasi.

Selain pengelolaan arsip, tantangan lain yang dihadapi adalah terbatasnya waktu dan sumber daya pada periode-periode administratif yang padat, seperti ujian dan kegiatan besar. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi pihak sekolah untuk merancang penataan sumber daya manusia yang lebih baik. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan menambah jumlah staf administrasi pada periode puncak, serta melakukan pembagian tugas yang lebih terstruktur dan sesuai dengan prioritas pekerjaan. Selain itu, sekolah perlu menyusun jadwal kegiatan administratif yang lebih fleksibel dan terencana dengan baik agar setiap tugas dapat diselesaikan tepat waktu tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Pendekatan ini akan membantu staf administrasi untuk mengelola tugas mereka dengan lebih efisien dan mengurangi stres yang disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan.

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi juga sangat bergantung pada komunikasi yang efektif antara pihak sekolah, staf administrasi, serta pengguna

layanan seperti siswa dan guru. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memperlancar alur komunikasi, misalnya melalui platform digital atau aplikasi sekolah. Dengan menggunakan platform ini, informasi mengenai prosedur administratif, persyaratan, serta waktu layanan dapat dipublikasikan dengan jelas dan mudah diakses oleh siswa dan guru. Ini akan mengurangi kebingungannya serta mempercepat proses administratif. Selain itu, staf administrasi perlu mendapatkan pelatihan berkala yang mencakup keterampilan teknis dan interpersonal, sehingga mereka dapat berkomunikasi dengan lebih efektif dan mengelola waktu dengan baik. Motivasi dan kesejahteraan staf administrasi juga perlu diperhatikan dengan memberikan apresiasi atau insentif bagi mereka yang menunjukkan kinerja terbaik. Kolaborasi antara staf administrasi, guru, dan siswa juga perlu diperkuat melalui pembentukan tim koordinasi untuk membahas masalah administratif secara bersama-sama. Evaluasi berkala terhadap sistem administrasi juga penting untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, memastikan bahwa pelayanan administrasi selalu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan.

Capaiannya dalam penelitian ini adalah bahwa dengan penerapan strategi-strategi tersebut, diharapkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai dapat meningkat secara signifikan. Pengelolaan arsip yang lebih baik dengan sistem digital akan mempercepat pencarian dan penyimpanan data, sementara penataan sumber daya manusia yang lebih baik akan mengurangi hambatan dalam periode administratif yang padat. Komunikasi yang lebih efektif melalui penggunaan platform digital dan pelatihan berkala bagi staf administrasi akan mempercepat dan

mempermudah proses administrasi. Selain itu, penghargaan terhadap kinerja staf administrasi akan meningkatkan motivasi mereka untuk bekerja lebih baik, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada kepuasan siswa dan guru terhadap pelayanan administrasi. Evaluasi berkala akan memastikan bahwa sistem yang diterapkan terus berkembang dan memberikan hasil yang optimal, yang pada akhirnya akan membawa SMA Negeri 4 Sinjai ke arah yang lebih baik dalam hal pelayanan administrasi.

b. Keandalan

Keandalan sistem administrasi sekolah dapat diukur dengan beberapa indikator utama yang terkait langsung dengan kinerja operasional yang nyata di lapangan. Berdasarkan observasi dan data yang diperoleh dari berbagai sumber, berikut adalah beberapa aspek yang menjadi ukuran keandalan sistem administrasi sekolah:

1. Performa Sistem yang Konsisten: Sistem administrasi sekolah yang andal harus mampu memberikan layanan dengan konsisten meskipun menghadapi beban kerja yang tinggi. Misalnya, pada periode awal tahun ajaran atau ujian, sistem administrasi tetap berjalan lancar tanpa adanya penurunan kecepatan dalam mengelola data atau pengolahan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang ada sudah mampu menangani jumlah permintaan yang tinggi tanpa mengganggu alur kerja sehari-hari.

2. Ketersediaan Sistem yang Tinggi: Keandalan sistem dapat dilihat dari seberapa sering sistem mengalami gangguan atau downtime. Dalam prakteknya, sistem

yang andal harus dapat diakses oleh seluruh pengguna (guru, siswa, dan staf) kapan saja tanpa hambatan. Misalnya, saat guru atau siswa membutuhkan akses ke data nilai atau absensi, sistem harus dapat memberikan informasi tersebut tanpa delay. Ketersediaan sistem yang tinggi mengurangi risiko terhambatnya proses belajar-mengajar akibat kegagalan sistem.

3. Kualitas Layanan yang Konsisten: Keandalan sistem juga tercermin dalam kecepatan dan efisiensi layanan yang diberikan. Misalnya, saat siswa atau staf administrasi membutuhkan dokumen seperti surat izin, proses pengajuan dan penerbitan surat tersebut harus dilakukan dalam waktu yang cepat dan tanpa masalah. Proses yang efisien ini membantu menghindari keterlambatan yang dapat mengganggu kegiatan lainnya di sekolah.

4. Keamanan Data yang Terjaga: Dalam konteks sistem administrasi sekolah, perlindungan data sangat penting. Sistem yang andal harus mampu menjaga keamanan data siswa, staf, dan sekolah dari ancaman eksternal maupun internal. Misalnya, data siswa yang sensitif harus dienkripsi dan diproteksi dari akses yang tidak sah. Keamanan yang terjaga memberikan rasa aman kepada pengguna bahwa informasi pribadi mereka tidak akan jatuh ke tangan yang salah.

5. Manajemen Risiko dan Pemeliharaan Rutin: Keandalan sistem juga diukur dari kemampuan dalam mengidentifikasi dan menangani risiko yang muncul, serta pemeliharaan rutin yang dilakukan. Misalnya, untuk memastikan data tidak hilang, sistem administrasi harus memiliki cadangan data yang teratur dan dapat dipulihkan dengan cepat jika terjadi kerusakan sistem. Pemeliharaan rutin juga

diperlukan untuk memastikan perangkat keras dan perangkat lunak tetap berfungsi optimal.

6. Evaluasi dan Umpan Balik Pengguna: Salah satu cara untuk menilai keandalan sistem administrasi adalah dengan mengumpulkan umpan balik dari pengguna sistem tersebut. Misalnya, guru atau siswa yang sering menggunakan sistem administrasi untuk kebutuhan sehari-hari dapat memberikan evaluasi terhadap kemudahan akses dan kecepatan layanan. Berdasarkan umpan balik ini, sekolah dapat melakukan perbaikan dan penyesuaian terhadap sistem yang ada agar lebih efektif dan efisien.

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi sekolah memerlukan strategi yang terencana dan implementasi yang konsisten untuk memastikan sistem administrasi dapat beroperasi secara efisien dan efektif. Salah satu strategi utama yang dapat diterapkan adalah penerapan teknologi informasi yang lebih modern dan terintegrasi. Hal ini mencakup pengembangan dan pembaruan sistem perangkat lunak administrasi sekolah yang lebih user-friendly dan mampu menangani volume data yang besar secara real-time, seperti aplikasi untuk manajemen absensi, penilaian, dan pembuatan surat. Dengan menggunakan teknologi yang lebih canggih, seperti cloud computing, sekolah dapat memastikan data dapat diakses kapan saja dan di mana saja, meminimalkan gangguan operasional yang disebabkan oleh keterbatasan sistem lama. Implementasi teknologi ini juga harus disertai dengan pelatihan rutin bagi para penggunanya, yaitu guru, siswa, dan staf administrasi, agar mereka dapat memanfaatkan sistem secara maksimal.

Strategi pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala juga sangat penting untuk menjaga keandalan sistem administrasi sekolah. Dalam hal ini, sekolah harus memiliki tim IT yang kompeten untuk menangani masalah teknis dan memperbarui perangkat keras serta perangkat lunak secara rutin. Sistem administrasi yang tidak terawat dengan baik akan mengalami penurunan performa, yang pada gilirannya dapat mengganggu kelancaran kegiatan administrasi, seperti pengolahan data absensi atau nilai siswa. Oleh karena itu, melakukan evaluasi dan audit berkala terhadap sistem yang ada, serta merencanakan cadangan data yang efektif dan pemulihan bencana *(disaster recovery*), akan meningkatkan ketahanan sistem terhadap gangguan teknis. Pemeliharaan yang dilakukan dengan baik akan membantu sistem untuk tetap berjalan lancar dalam berbagai situasi, mengurangi downtime, dan memperbaiki kinerja operasional sekolah secara keseluruhan.

Strategi terakhir yang tidak kalah penting adalah pengumpulan dan analisis umpan balik dari pengguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Guru, siswa, dan staf administrasi memiliki peran penting dalam memberikan informasi mengenai kendala atau kekurangan yang mereka hadapi dalam menggunakan sistem administrasi. Melalui survei, wawancara, atau diskusi kelompok terarah (*focus group discussion),* sekolah dapat mengidentifikasi masalah yang sering muncul dan mencari solusi yang tepat. Dengan mendengarkan langsung dari pengguna, sekolah dapat melakukan perbaikan yang lebih tepat sasaran, seperti memperbaiki antarmuka pengguna yang kurang ramah, mempercepat proses pengajuan dokumen, atau menambah fitur yang diperlukan. Berdasarkan hasil penelitian, pencapaian terukur dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi

sekolah dapat dilihat dari pengurangan waktu tunggu untuk pengolahan data, peningkatan kepuasan pengguna, serta penurunan jumlah keluhan yang terkait dengan sistem administrasi yang ada. Adanya umpan balik yang positif dari pengguna setelah implementasi perbaikan menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan operasional administrasi sekolah.

c. Daya Tanggap

Pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai telah berjalan dengan baik, meskipun beberapa tantangan tetap ada yang mempengaruhi kelancaran operasional sekolah. Salah satu faktor penting dalam pelayanan administrasi yang efektif adalah daya tanggap staf administrasi terhadap kebutuhan pengguna layanan. Secara umum, staf administrasi di sekolah ini menunjukkan kemampuan untuk merespons kebutuhan siswa, guru, dan orang tua dengan cepat dan ramah. Sebagai contoh, saat siswa membutuhkan surat izin untuk meninggalkan kelas, prosesnya berjalan dengan efisien dan cepat. Hal ini menggambarkan bagaimana staf administrasi dapat memberikan layanan yang responsif, meskipun tantangan terkait waktu dan beban pekerjaan sering kali muncul pada periode tertentu, seperti saat ujian atau kegiatan besar yang memerlukan pengelolaan administrasi yang lebih intensif. Pada saat-saat tersebut, meskipun staf administrasi sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik, adanya keterlambatan atau kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi karena tingginya volume pekerjaan terkadang tidak bisa dihindari. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk memperbaiki sistem alokasi sumber daya atau waktu agar daya tanggap dalam menangani tugas

administrasi tetap optimal meskipun dalam kondisi yang padat.

Daya tanggap staf administrasi dalam hal komunikasi juga sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang efisien. Dalam banyak kasus, staf administrasi sudah berhasil memberikan informasi yang jelas dan memadai kepada pihak-pihak yang membutuhkan, baik itu siswa, guru, maupun orang tua. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, terutama dalam penyampaian informasi terkait persyaratan administrasi yang seringkali kurang terstruktur dengan baik. Misalnya, dalam beberapa kasus, proses administrasi menjadi terhambat karena kurangnya kejelasan mengenai dokumen atau langkah-langkah yang diperlukan untuk pengajuan surat atau permohonan lainnya. Ketidakjelasan ini menyebabkan pihak yang terlibat harus mencari informasi tambahan, sehingga memperlambat proses administrasi yang seharusnya bisa lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, staf administrasi perlu lebih memastikan bahwa semua informasi terkait persyaratan administrasi telah disampaikan secara jelas dan tepat waktu, agar tidak terjadi kebingungan di kemudian hari.

Dalam menghadapi tantangan ini, SMA Negeri 4 Sinjai perlu melakukan evaluasi terhadap sistem administrasi yang ada, dengan fokus pada peningkatan daya tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah melakukan pemutakhiran sistem administrasi dengan memanfaatkan teknologi yang dapat membantu mempercepat proses pengelolaan dokumen dan arsip. Penggunaan perangkat lunak manajemen arsip dan administrasi dapat membantu dalam pengelolaan data secara lebih efisien dan terstruktur, sehingga

meminimalkan kesalahan atau keterlambatan dalam proses pelayanan. Teknologi juga dapat membantu meningkatkan transparansi dalam layanan, karena informasi mengenai persyaratan administrasi dan status permohonan dapat lebih mudah diakses oleh pihak yang membutuhkan.

Kemudian, untuk meningkatkan kualitas daya tanggap staf administrasi, penting untuk memberikan pelatihan yang berkala agar mereka dapat lebih memahami prosedur yang ada dan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat serta akurat. Dengan adanya pelatihan yang baik, staf administrasi dapat menghadapi berbagai situasi dengan lebih siap, baik itu saat beban kerja meningkat atau ketika ada permintaan mendesak dari pengguna layanan. Hal ini juga akan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif, di mana staf administrasi dapat bekerja lebih efisien dan meminimalkan kesalahan dalam proses administrasi. Sebagai contoh, staf administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai sudah menunjukkan kemampuan dalam memberikan layanan dengan cepat dan ramah, namun dengan pelatihan yang lebih intensif, mereka akan lebih siap dalam menghadapi tantangan yang lebih kompleks.

Dalam memperbaiki kualitas daya tanggap ini, sangat penting untuk meningkatkan sistem koordinasi antar pihak di sekolah. Misalnya, dalam proses pengajuan izin oleh siswa untuk meninggalkan kelas, kadang-kadang kesulitan muncul ketika siswa harus mencari guru yang sedang mengajar. Prosedur ini terkadang menghambat kelancaran proses administrasi dan menyita waktu siswa yang seharusnya bisa digunakan untuk kegiatan lainnya. Oleh karena itu, perlu ada

sistem yang lebih efisien, seperti penggunaan teknologi untuk memudahkan proses izin atau penjadwalan komunikasi antara siswa dan guru. Dengan adanya sistem yang lebih terorganisir, siswa akan lebih mudah mendapatkan izin tanpa mengganggu waktu belajar mereka, dan staf administrasi dapat lebih fokus pada tugas-tugas administratif lainnya.

Dalam hal pengelolaan arsip yang sudah termakan usia, diperlukan upaya untuk memperbarui sistem penyimpanan dan pemeliharaan arsip. Banyaknya arsip yang rusak atau hilang, terutama data alumni, menunjukkan perlunya perhatian serius terhadap pengelolaan arsip yang lebih modern. Salah satu solusi yang bisa diterapkan adalah dengan mendigitalisasi arsip-arsip yang ada, sehingga data dapat disimpan dalam format elektronik yang lebih mudah diakses dan terlindungi dari kerusakan fisik. Digitalisasi arsip ini akan memungkinkan staf administrasi untuk dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan tanpa harus melalui proses pencarian arsip fisik yang rentan hilang atau rusak.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan yang melibatkan perbaikan sistem administrasi, peningkatan keterampilan staf, dan penerapan teknologi. Salah satu strategi utama adalah dengan memperbarui sistem pengelolaan administrasi menggunakan perangkat lunak manajemen arsip dan administrasi yang lebih efisien. Teknologi ini tidak hanya akan membantu dalam pengelolaan data dan dokumen secara lebih terstruktur dan cepat, tetapi juga meningkatkan transparansi, di mana informasi mengenai persyaratan administrasi dan status permohonan dapat

diakses dengan mudah oleh pihak yang membutuhkan. Selain itu, untuk mendukung kelancaran operasional, staf administrasi perlu diberikan pelatihan berkala yang fokus pada pemahaman prosedur administratif serta keterampilan dalam menghadapi situasi darurat atau beban kerja yang tinggi. Dengan pelatihan yang tepat, staf dapat merespons lebih cepat dan akurat terhadap permintaan pengguna layanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, penting untuk meningkatkan koordinasi antar pihak di sekolah, baik antara staf administrasi, guru, dan siswa, untuk mengurangi kendala yang timbul dalam proses administrasi. Misalnya, penerapan sistem izin digital yang memungkinkan siswa untuk mendapatkan izin meninggalkan kelas tanpa harus menunggu guru secara langsung, akan mempercepat proses administrasi dan mengurangi gangguan terhadap kegiatan belajar. Peningkatan sistem pengelolaan arsip juga menjadi prioritas, dengan langkah digitalisasi arsip yang dapat menghindarkan hilangnya atau kerusaknya data penting, seperti data alumni dan dokumen lainnya. Dengan digitalisasi, arsip dapat diakses dengan lebih mudah dan aman, serta meningkatkan efisiensi kerja staf administrasi. Capaiannya diharapkan dapat mencakup pelayanan administrasi yang lebih cepat, akurat, dan efisien, serta peningkatan tingkat kepuasan siswa, guru, dan orang tua terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini juga akan mendukung pencapaian tujuan sekolah dalam menciptakan lingkungan belajar yang lebih efektif dan terorganisir.

d. Jaminan (Assurance)

Salah satu bentuk jaminan peningkatan kualitas yang dapat diterapkan adalah **digitalisasi arsip**. Digitalisasi memungkinkan sekolah untuk mengubah arsip fisik menjadi bentuk digital yang lebih aman dan mudah diakses. Dengan melakukan digitalisasi, risiko kerusakan atau kehilangan arsip fisik dapat diminimalkan, dan pencarian data menjadi lebih efisien. Selain itu, dengan arsip yang tersimpan dalam format digital, staf administrasi dapat lebih mudah mengelola dan mengakses data secara cepat, tanpa harus mencari-cari arsip fisik yang mungkin sudah rusak atau hilang. Proses digitalisasi juga akan mempercepat layanan administrasi, terutama ketika ada permintaan mendesak dari siswa, alumni, atau pihak lain yang membutuhkan data penting dengan waktu yang terbatas.

Selain digitalisasi, langkah berikutnya yang perlu diterapkan adalah perbaikan **sistem penyimpanan arsip**. Banyak arsip yang mengalami kerusakan fisik karena sistem penyimpanan yang kurang baik, seperti penempatan arsip di lemari yang tidak teratur atau tidak tahan terhadap kelembapan. Oleh karena itu, diperlukan sistem penyimpanan yang lebih terstruktur dan aman. Penyimpanan arsip secara fisik harus dilakukan dalam kondisi yang lebih baik, seperti menggunakan lemari arsip yang kedap udara dan tahan terhadap perubahan cuaca yang dapat merusak dokumen. Di sisi lain, penerapan sistem pengelolaan arsip berbasis teknologi juga perlu dipertimbangkan. Dengan menggunakan sistem pengelolaan arsip berbasis komputer, sekolah dapat meminimalkan risiko kehilangan arsip dan memastikan setiap data tersimpan dengan rapi dan mudah

diakses saat dibutuhkan.

Selanjutnya, untuk menjaga kualitas pengelolaan arsip, **pemeliharaan arsip secara berkala** harus dilakukan. Arsip yang telah lama dibiarkan tanpa perawatan berisiko mengalami kerusakan yang lebih parah. Proses pemeliharaan meliputi pengecekan kondisi fisik arsip secara rutin, penggantian arsip yang sudah rusak dengan salinan digitalnya, serta pengaturan ulang arsip yang sudah tidak terpakai. Pemeliharaan ini harus dilakukan secara berkala, misalnya setiap semester atau tahun, agar arsip tetap terjaga dalam kondisi yang baik. Dengan pemeliharaan yang tepat, sekolah dapat memastikan bahwa arsip yang ada tetap aman dan mudah diakses kapan saja, tanpa terganggu oleh masalah kerusakan atau kehilangan.

Terakhir, peningkatan kualitas pelayanan administrasi juga bergantung pada **pelatihan staf administrasi** dalam mengelola arsip. Staf administrasi yang terlatih akan lebih kompeten dalam mengelola arsip, baik yang berbentuk fisik maupun digital, serta lebih cepat dalam menghadapi berbagai tantangan yang muncul. Pelatihan ini juga akan membantu staf dalam memahami pentingnya pengelolaan arsip yang efisien dan terorganisir, serta cara-cara untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam pekerjaan sehari-hari. Dengan staf yang terlatih, kesalahan dalam pengelolaan arsip dapat diminimalkan, dan proses administrasi sekolah dapat berjalan dengan lebih lancar dan efektif. Semua langkah ini, jika diterapkan dengan baik, akan menjamin peningkatan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai, sehingga sekolah dapat memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan para penggunanya.

Data Arsip yang Rusak dan Hilang:

Pada tahun 2023, pengelolaan arsip di SMA Negeri 4 Sinjai mencatatkan 25% arsip mengalami kerusakan atau kehilangan. Dari total arsip yang dikelola oleh bagian administrasi, yakni 1.000 arsip, rincian kerusakan dan kehilangan adalah sebagai berikut:

1. Jumlah Arsip yang Dikelola : 1.000 arsip
2. Jumlah Arsip yang Rusak : 150 arsip (15% dari total arsip)
3. Jumlah Arsip yang Hilang : 100 arsip (10% dari total arsip)

Jenis Arsip yang Terpengaruh:

Arsip yang rusak dan hilang mencakup berbagai jenis dokumen, baik yang berhubungan dengan siswa, guru, maupun administrasi keuangan. Berikut adalah rincian jenis arsip yang terpengaruh:

1. Arsip Siswa : 120 arsip, yang terdiri dari dokumen transkrip nilai, ijazah, surat keterangan lulus, dan surat-surat lainnya yang berkaitan dengan status siswa. Kerusakan sering kali berupa dokumen yang menguning, robek, atau hilang sepenuhnya.

2. Arsip Guru : 50 arsip, termasuk dokumen absensi guru, surat tugas, dan kontrak kerja. Arsip ini mengalami kerusakan akibat kondisi penyimpanan yang tidak memadai serta kurangnya pemeliharaan.

3. Arsip Keuangan : 80 arsip, yang mencakup laporan keuangan, bukti pembayaran, dan dokumen pendukung administrasi keuangan lainnya. Beberapa

dokumen mengalami kerusakan fisik seperti kelembapan dan sobek, sedangkan sebagian lainnya hilang karena sistem pencatatan yang tidak terorganisir dengan baik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai, strategi yang dapat diterapkan adalah melalui digitalisasi arsip dan perbaikan sistem penyimpanan fisik arsip. Digitalisasi arsip bertujuan untuk mengubah arsip fisik menjadi bentuk digital yang lebih aman, mudah diakses, dan terlindungi dari kerusakan atau kehilangan. Mengingat banyaknya arsip yang mengalami kerusakan atau hilang, digitalisasi akan mempermudah staf administrasi dalam mengelola data secara efisien, serta mempercepat proses pencarian dan pengambilan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, untuk memastikan bahwa arsip fisik tetap dalam kondisi yang baik, perlu dilakukan perbaikan sistem penyimpanan, seperti menggunakan lemari arsip yang kedap udara dan tahan terhadap perubahan cuaca, serta mengatur penyimpanan arsip dengan lebih terstruktur. Langkah ini akan mengurangi risiko kerusakan arsip dan memastikan data penting tetap terjaga, terutama untuk arsip siswa, guru, dan administrasi keuangan yang krusial bagi kelancaran operasional sekolah.

Sebagai langkah pendukung lainnya, pemeliharaan arsip secara berkala dan pelatihan staf administrasi juga sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Pemeliharaan berkala mencakup pengecekan kondisi fisik arsip, penggantian arsip yang rusak dengan salinan digital, serta pengaturan ulang arsip yang tidak lagi diperlukan. Proses ini harus dilakukan secara rutin untuk menjaga agar arsip tetap dalam kondisi yang baik dan dapat diakses dengan mudah.

Di sisi lain, pelatihan bagi staf administrasi dalam mengelola arsip baik fisik maupun digital akan meningkatkan kompetensi mereka dalam menghadapi tantangan pengelolaan arsip yang semakin kompleks. Pelatihan ini juga akan meningkatkan pemahaman staf tentang pentingnya pengelolaan arsip yang efisien, serta cara-cara memanfaatkan teknologi untuk mempermudah proses administrasi. Dengan penerapan strategi ini, diharapkan sekolah dapat mengurangi tingkat kerusakan dan kehilangan arsip, serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan siswa, guru, dan orang tua terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah.

e. Emphaty

Pelayanan administrasi di sekolah memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran kegiatan akademik dan non-akademik. Keberhasilan pelayanan administrasi tidak hanya diukur dari kecepatan dan efisiensinya, tetapi juga dari kualitas interaksi antara staf administrasi dan pengguna layanan. Salah satu faktor yang tidak kalah penting dalam menentukan kualitas pelayanan administrasi adalah penerapan empati dalam setiap proses interaksi. Empati ini tercermin dalam kemampuan staf administrasi untuk mendengarkan dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pengguna layanan, baik itu siswa, guru, maupun orang tua. Pendekatan yang empatik ini memungkinkan staf administrasi untuk memberikan arahan yang jelas dan tepat, serta mengatasi permasalahan yang mungkin timbul dengan cara yang lebih manusiawi dan penuh pengertian.

Sebagai contoh, dalam situasi yang padat dan penuh tekanan, seperti saat ujian atau kegiatan besar yang membutuhkan banyak pengolahan data, staf administrasi yang menunjukkan sikap empati akan lebih mudah menciptakan suasana yang kondusif dan mengurangi ketegangan yang sering muncul. Staf yang dapat berkomunikasi dengan jelas, mengungkapkan perhatian terhadap kebutuhan pengguna, dan memberikan penjelasan yang memadai akan menciptakan rasa percaya dan nyaman bagi para pengguna layanan. Meskipun ada banyak permintaan yang harus diproses dalam waktu yang terbatas, sikap empati ini membantu memastikan bahwa pengguna merasa dihargai dan tidak terbebani oleh proses administratif yang rumit atau membingungkan.

Di samping itu, penerapan empati dalam pelayanan administrasi juga dapat dilihat dari kemudahan akses bagi pengguna dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Ketidakjelasan informasi atau prosedur yang membingungkan dapat menambah beban stres bagi siswa dan guru yang harus menyelesaikan administrasi dengan cepat. Oleh karena itu, penting bagi staf administrasi untuk memastikan bahwa semua instruksi dan informasi terkait persyaratan administrasi disampaikan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Dengan demikian, proses administratif menjadi lebih efisien dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau keterlambatan. Dalam hal ini, staf yang empatik akan berusaha untuk memberikan penjelasan secara rinci dan bersedia membantu pengguna yang membutuhkan klarifikasi lebih lanjut.

Sikap empatih juga berdampak besar pada pengalaman pengguna layanan. Ketika staf administrasi menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan individu dan

memberikan pelayanan dengan cara yang ramah serta penuh pengertian, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Siswa yang mengajukan permohonan izin atau dokumen administratif, misalnya, akan merasa dihargai jika mereka merasa bahwa staf administrasi tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga peduli terhadap kenyamanan mereka. Proses administratif yang ramah dan mudah akan mengurangi kecemasan dan ketidakpastian yang sering dirasakan oleh siswa, serta meningkatkan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan pihak sekolah.

Meskipun empati memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, tantangan tetap ada, terutama terkait dengan keterbatasan waktu dan sumber daya. Pada periode-periode tertentu yang padat, seperti saat ujian atau kegiatan besar, staf administrasi sering kali terdesak untuk menyelesaikan banyak tugas dalam waktu yang sangat singkat. Meskipun demikian, penerapan empati yang konsisten dapat membantu mengatasi tantangan ini. Staf administrasi yang tetap menunjukkan sikap sabar, responsif, dan penuh perhatian dalam menghadapi situasi sulit akan tetap mampu memberikan pelayanan yang optimal. Dengan memperkuat empati dalam setiap aspek pelayanan, sekolah dapat menciptakan lingkungan administratif yang lebih efisien, harmonis, dan mendukung keberhasilan proses pendidikan secara keseluruhan.

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah dapat dimulai dengan pelatihan empati bagi seluruh staf administrasi. Hal ini bertujuan untuk membekali mereka dengan keterampilan dalam memahami dan merespons kebutuhan pengguna layanan secara lebih sensitif. Pelatihan ini mencakup

komunikasi yang efektif, pengelolaan stres, serta teknik mendengarkan aktif, agar staf administrasi dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat. Selain itu, penyederhanaan prosedur administrasi juga sangat penting. Proses yang kompleks atau tidak jelas dapat membingungkan dan menambah beban bagi pengguna. Oleh karena itu, sekolah perlu mengembangkan sistem informasi yang transparan dan mudah diakses, serta menyediakan panduan yang jelas tentang langkah-langkah administratif. Dengan menyediakan sarana seperti portal online atau aplikasi yang menyajikan informasi secara real-time, staf administrasi dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan. Strategi ini tidak hanya mengutamakan peningkatan efisiensi, tetapi juga menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi para pengguna layanan, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada kepuasan mereka.

Pencapaian yang diharapkan dari penerapan strategi ini adalah terciptanya lingkungan administrasi yang lebih harmonis dan efektif. Dengan staf yang lebih terlatih dalam berempati dan prosedur yang lebih sederhana, siswa, guru, dan orang tua dapat mengakses layanan administrasi dengan lebih mudah dan tanpa kebingungan. Selain itu, pengalaman positif yang didapatkan oleh pengguna layanan akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap sistem administrasi sekolah. Salah satu indikator kesuksesan adalah berkurangnya keluhan atau masalah yang timbul akibat miskomunikasi atau ketidaktepatan dalam proses administratif. Selanjutnya, pengurangan stres dan ketegangan di kalangan siswa, guru, dan staf akan menciptakan suasana yang lebih kondusif, terutama pada masa-masa sibuk seperti ujian atau kegiatan besar. Dengan demikian, peningkatan

kualitas pelayanan administrasi tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang lebih luas, yakni terciptanya lingkungan belajar yang positif dan produktif.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi umumnya sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai terbilang efisien, cepat, dan ramah, yang tercermin dari hasil wawancara dengan kepala sekolah, staf administrasi, guru, dan siswa. Namun, tantangan utama yang perlu dihadapi adalah terbatasnya waktu dan sumber daya pada periode-periode padat, serta masalah pengelolaan arsip yang kurang memadai.

Strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai harus melibatkan beberapa langkah yang pertama, pengembangan sistem informasi digital yang mempermudah akses data dan mempercepat proses administrasi, yang dapat mengatasi masalah lambatnya akses informasi dan keterbatasan waktu dalam melayani kebutuhan siswa. Kedua, pelatihan dan peningkatan kapasitas staf administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi kesalahan administrasi. Ketiga, penyempurnaan prosedur administrasi dengan menyederhanakan alur kerja agar lebih efisien dan mudah diikuti. Keempat, memperkuat komunikasi antara pihak sekolah dengan siswa, orang tua, serta stakeholder lainnya untuk memastikan informasi yang jelas

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

dan tepat waktu. Dengan mengimplementasikan strategi-strategi tersebut, SMA Negeri 4 Sinjai dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua, mempercepat proses pembelajaran, dan memperbaiki reputasi sekolah. Hal ini sesuai dengan rumusan masalah yang berfokus pada upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi melalui pemanfaatan teknologi dan penyempurnaan prosedur kerja, yang diharapkan dapat menciptakan dampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan dan memperkuat sistem pendidikan di sekolah tersebut.

B. Saran

Sebagai tindaklanjut dari hasil penelitian ini, bebrapa saran yang dapat peneliti kemukakan ;

a. Kepada Staf Administrasi, Dalam upaya peningkatan kualitas layanan administrasi, jika terdapat hambatan atau masalah yang mengganggu kelancaran proses layanan, maka langkah perbaikan harus segera diidentifikasi dan diambil. Misalnya, jika terdapat ketidakjelasan dalam prosedur atau kesalahan dalam pengelolaan arsip, maka perlu dilakukan perbaikan pada sistem komunikasi atau prosedur yang ada. Fokus utama dalam hal ini adalah memastikan bahwa semua informasi terkait administrasi dapat disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Selain itu, pengelolaan arsip fisik dan digital perlu terus ditingkatkan, dengan perhatian lebih pada digitalisasi arsip lama untuk meningkatkan efisiensi pencarian dan penyimpanan data. Dengan demikian, sistem pengelolaan arsip yang lebih

terstruktur dan pemeliharaan yang rutin dapat mencegah masalah arsip yang rusak atau hilang, yang dapat mengganggu kelancaran layanan di masa depan.

b. Kepada Para Guru, Dalam rangka meningkatkan kualitas administrasi di sekolah, apabila terdapat kesulitan dalam proses pemberian informasi kepada siswa atau koordinasi dengan staf administrasi, langkah-langkah perbaikan harus segera diterapkan. Salah satunya adalah meningkatkan pemahaman guru terhadap prosedur administrasi yang berlaku, serta memberikan informasi yang lebih jelas kepada siswa mengenai persyaratan administrasi. Selain itu, penting untuk meningkatkan kerja sama yang lebih erat antara guru dan staf administrasi, terutama dalam hal pengelolaan izin dan koordinasi kegiatan yang memerlukan pengolahan administrasi. Dengan demikian, masalah-masalah yang menghambat kelancaran administrasi dapat diminimalkan, dan proses administrasi dapat berjalan lebih efisien tanpa mengganggu proses belajar mengajar.

c. Kepada Siswa, Siswa juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi. Jika terjadi keterlambatan atau kesalahan dalam pengajuan administrasi, maka siswa harus segera memeriksa dan memastikan bahwa semua dokumen yang diperlukan telah dipersiapkan dengan benar. Proaktif dalam memahami prosedur administrasi akan membantu mempercepat proses layanan dan mengurangi potensi keterlambatan. Di samping itu, siswa diharapkan untuk terus mematuhi aturan yang ada dan menjaga komunikasi yang baik dengan staf administrasi, sehingga seluruh proses administrasi dapat berjalan dengan lancar dan efisien.

d. Kepada Kepala Sekolah, Kepala sekolah memiliki peran kunci dalam memastikan kelancaran administrasi di sekolah. Jika terjadi kesulitan dalam pengelolaan sumber daya atau jika terjadi penurunan kualitas layanan administrasi pada saat-saat padat, seperti ujian atau kegiatan besar, maka perlu diambil langkah untuk memberikan dukungan lebih kepada staf administrasi. Ini termasuk alokasi sumber daya yang memadai dan penyediaan pelatihan tambahan yang berfokus pada manajemen waktu serta pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi kerja. Menguatkan sistem pengelolaan arsip dan komunikasi yang jelas mengenai prosedur administrasi juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah.
e. Untuk Peneliti Selanjutnya, Peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai acuan dalam merumuskan topik penelitian yang relevan. Sebagai saran, peneliti dapat menggali lebih dalam mengenai masalah yang masih terjadi dalam peningkatan kualitas layanan administrasi dan merumuskan solusi yang lebih efektif. Penelitian lebih lanjut dapat berfokus pada upaya untuk memperbaiki prosedur yang belum optimal dan mencari strategi yang lebih tepat guna mengatasi kendala yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Agustiansyah. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, *2*(2), 38–51.

Anjarsari, L. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan konsumen di lembaga bahasa pendidikan profesional lia cinere depok. *Journal Pendidikan*, 1–130.

Ardiana, S., & Suratman, B. (2020). Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, *9*(2), 335–348. https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p335-348

Azizah, N., Mahsyar, A., & Azikin, R. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kementerian Atr/Bpn Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, *3*(5), 1547–1599.

Chasanah, N. L. (2020). Nining Lailatul Chasanah Bab Iii Pgsd. *Nining Lilatul Chasanah*, *5*(3), 248–253.

Darmansah, T. dkk. (2023). Tantangan dan Solusi dalam Pengelolaan arsip di era digital. *Manajemen Arsip*, *02*(01), 5.

Fazriah, N. (2020). *Prinsip Administrasi Pendidikan*. 14–23. https://id.scribd.com/document/483966619/3-PRINSIP ADMINISTRASI- PENDIDIKAN

Ferdian, R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik dalam Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Menurut Etika Islam. *Jurnal Studi Keislaman*, *3*(01),

Hantoro, R. R.,Hasibuan, L., & Anwar, K. (2021). *ADMINISTRASI PENDIDIKAN : UNSUR DAN BIDANG GARAPAN ADMINISTRASI PADA SEKOLAH Dosen STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau Dosen Pascasarjana UIN Sultan Thaha Saefuddin Jambi Dosen Pascasarjana UIN Sultan Thaha Saefuddin Jambi*. *10*(1), 20–30.

Jannah, M. (2024). *Kualitas Layanan Administrasi Di Sekolah SMA Negeri 11 Wajo.I*(I).https://eprints.unm.ac.id/34950/%0Ahttp://eprints.unm.ac.id/34950/1/JURNAL ADMINISTRASI PENDIDIKAN MIFTAHUL JANNAH.pdf

Kartini, N. M., Mahsyar, A., & Ma'ruf, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar. *Jurnal Unismuh*, *1*(3), 921– 934. https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index

Lkp, P., & Masa, P. (2021). *JOLL 4 (1) (2021) Journal Of Lifelong Learning*.*4*(1).

Musnika, M., & Zamsiswaya, Z. (2021). Implementasi Tugas Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam Pengarsipan di Sekolah Menengah Atas Negeri Tuah Kemuning. *Jurnal Administrasi Pendidikan & Konseling Pendidikan*,*2*(2), 88. https://doi.org/10.24014/japkp.v2i2.13952

Negeri, S. M. A., & Tu, S. (n.d.). *Peran Staf dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 4 Sinjai*. Ramschie, J., Suaib, H., Sattu, S., Studi, P., Negara, A., Sorong, U. M., & Admintrasi, P. (n.d.). *Motivasi Terhadap Guru Dan Peserta Didik Pada Sd Yppk*. 1–12.

Sekolah, D. I., Atas, M., & Sinjai, N. (2021). *EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN*. *X*(X), 1–11.Sinollah, & Masruro, 2019. (2019). Berdasarkan analisis jalur, variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Yang mempengaruhi langsung terhadap loyalitas pelanggan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. *Jurnal Dialektika*, *4*(1), 45–64.

Sukatin, S., Nuraini, N., Azzahra, A. C., Yunita, F. R., Fransiska, S., & Nafi', T. (2022). Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi. *Histeria Jurnal: Ilmiah Soshum Dan Humaniora*, *1*(2), 70–78. https://doi.org/10.55904/histeria.v1i2.272

Trifosa Abia. (2020). Studi Layanan Administrasi di SMAN 5 Tona Toraja. *Administrasi Kebijakan Dan Kepemimpinan Pendidikan*, *1*, 90–103. http://ojs.unm.ac.id/JAK2P/

L

A

M

P

I

R

A

N

A. Pengantar Surat Penelitian

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Nomor : 5252/05/C.4-VIII/XI/1446/2024 — 07 November 2024 M
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal — 05 Jumadil awal 1446
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di –
Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1137/FSP/A.1-VIII/XI/1446/2024 tanggal 7 November 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NURFAUZIAH
No. Stambuk : 10561 1101821
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH SMA NEGERI 4 SINJAI DI KABUPATEN SINJAI"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 13 November 2024 s/d 13 Januari 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

Ketua LP3M,

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl.Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : http://simap-new.sulselprov.go.id Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: **28453/S.01/PTSP/2024**	**Kepada Yth.**
Lampiran	: -	Kepala Dinas Pendidikan Prov. Sulawesi Selatan
Perihal	: **Izin penelitian**	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5252/05/C.4-VIII/XI/1446/2024 tanggal 07 November 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: **NURFAUZIAH**
Nomor Pokok	: 105611101821
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin, No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH SMA NEGERI 4 SINJAI DI KABUPATEN SINJAI "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. ***13 November 2024 s/d 13 Januari 2025***

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami ***menyetujui*** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 08 November 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
ptsp PROVINSI SULAWESI SELATAN

Universitas Muhammadiyah Makassar
Integrity · Professionalism · Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences
Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email :fisip@unismuh.ac.id
Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI
Nomor: 165/FSP/A.5-VI/IX/1446/2024

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara (i) :

Nama : NURFAUZIAH
Nim : 105611101821
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

""Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah Di SMA 4 Di Kabupaten Sinjai""

Pembimbing I : DR.Drs. ABDUL MAHSYAR, M.Si
Pembimbing II : ADNAN MA'RUF, S.Sos., M.Si

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan: di Makassar
Pada tanggal: 23 September 2024
Dekan,

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730727

Tembusan Kepada yth;
1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Prodi
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Dipindai dengan CamScanner

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin N0.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Nurfauziah
Nim : 105611101821
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	4 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	1 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

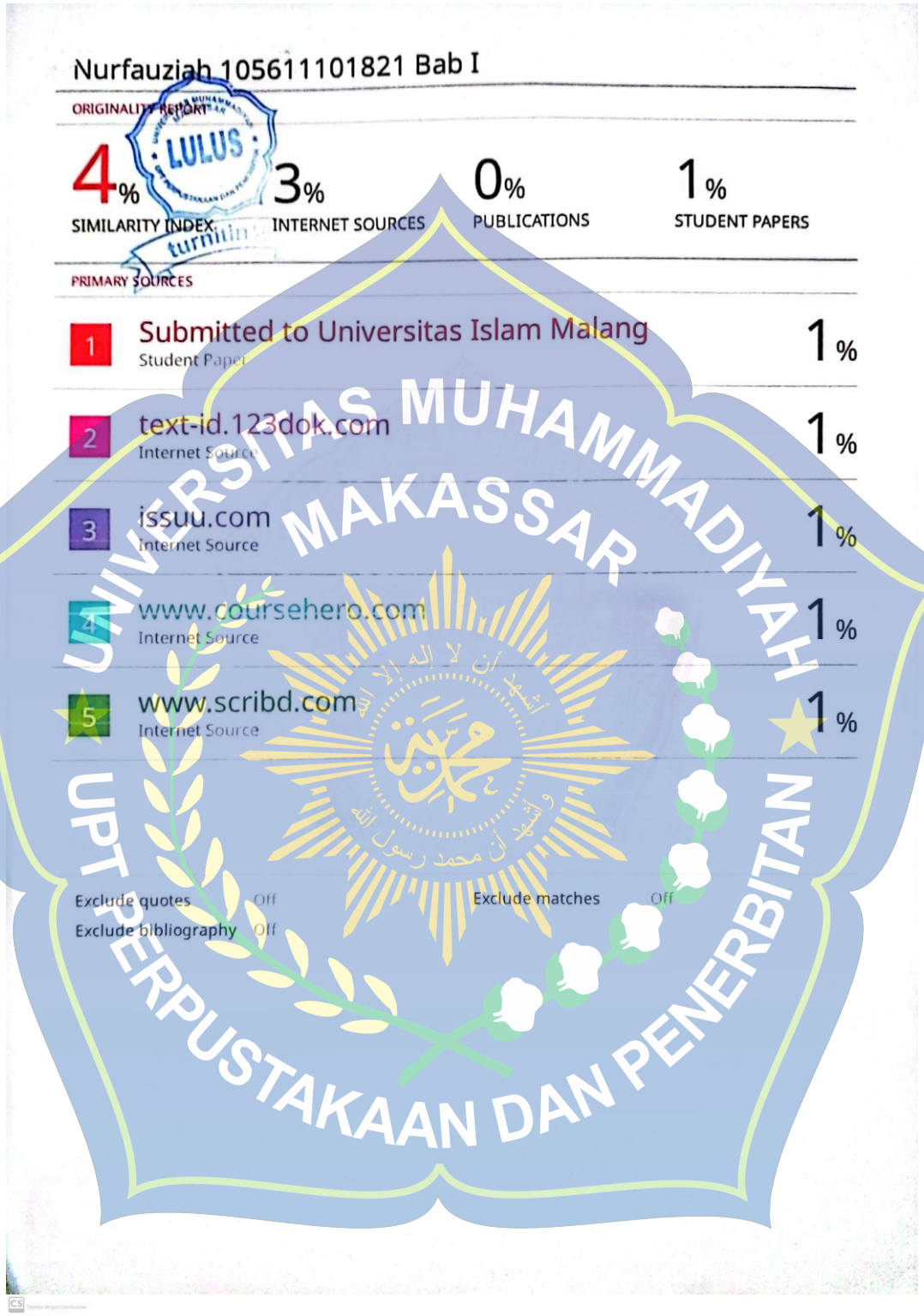
Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 30 Januari 2025
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Pernerbitan,

Nursinah, S.Hum.,M.I.P
NBM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id



Nurfauziah 105611101821 Bab I

ORIGINALITY REPORT

LULUS

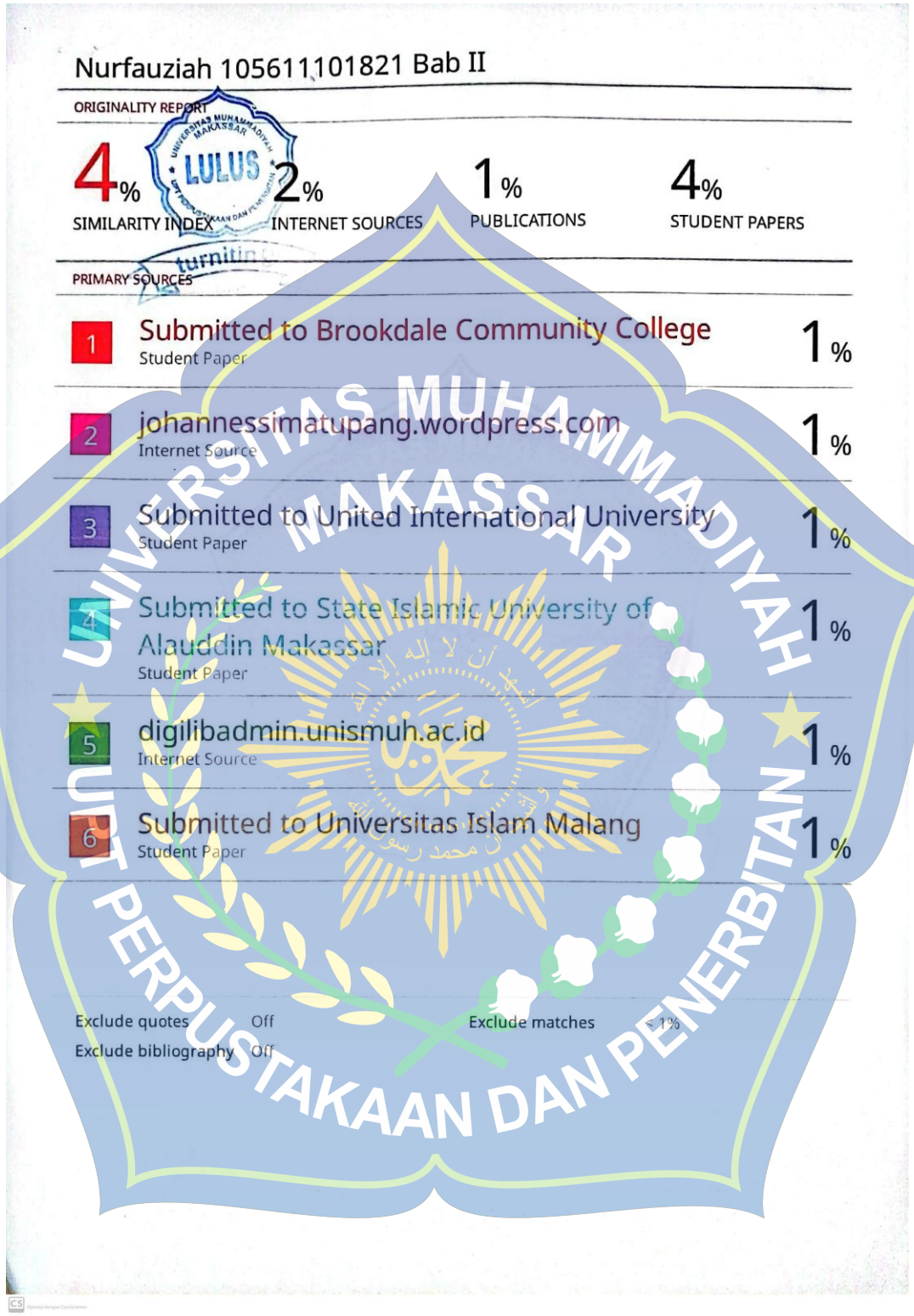
4%	3%	0%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1%
2	text-id.123dok.com Internet Source	1%
3	issuu.com Internet Source	1%
4	www.coursehero.com Internet Source	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off
Exclude matches Off

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



Nurfauziah 105611101821 Bab II

ORIGINALITY REPORT

LULUS

4%	2%	1%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Brookdale Community College Student Paper	1%
2	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	1%
3	Submitted to United International University Student Paper	1%
4	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	1%
5	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off
Exclude matches < 1%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Nurfauziah 105611101821 Bab III

ORIGINALITY REPORT

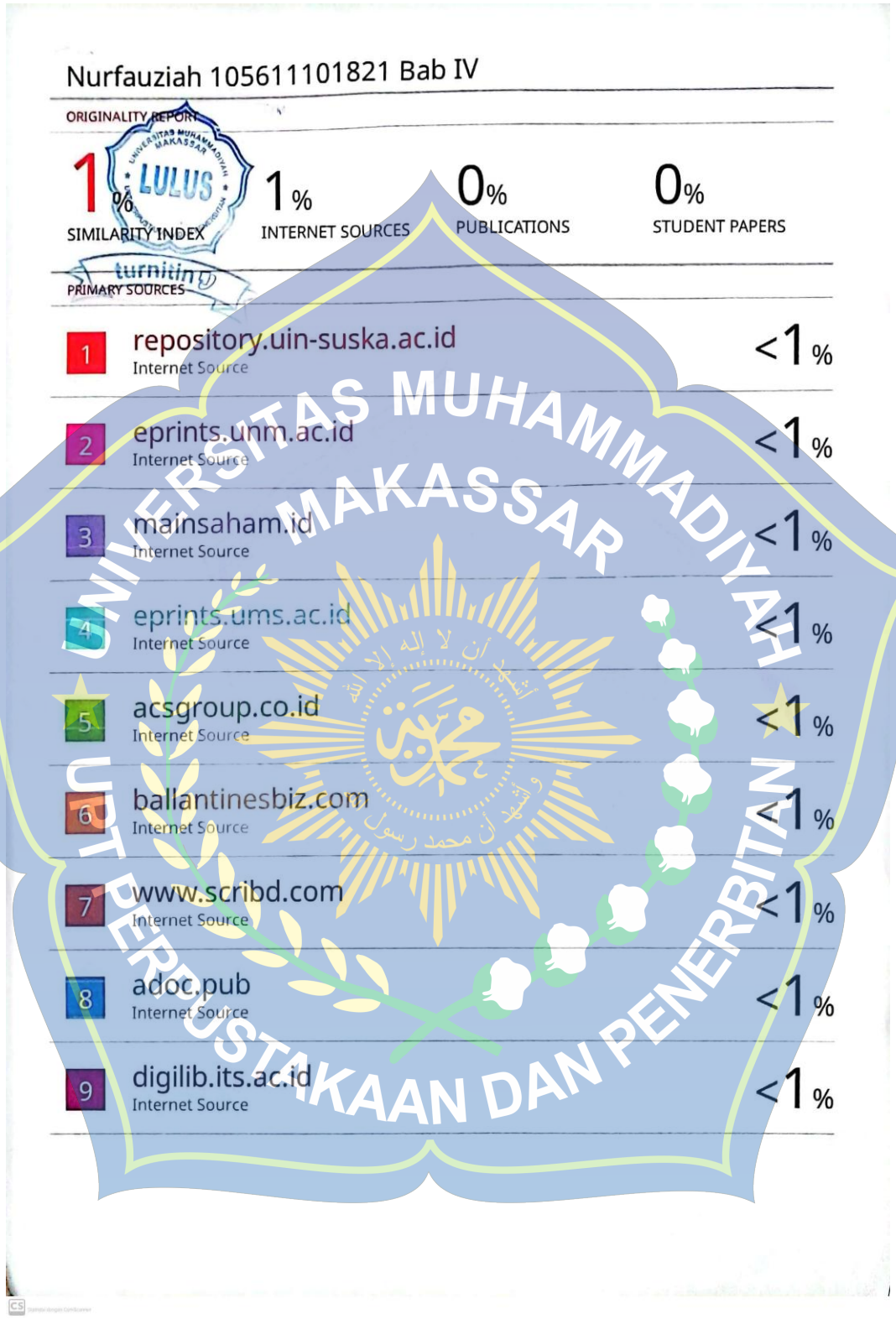
9%	4%	3%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to stipram Student Paper	3%
3	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	2%
4	unars.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off
Exclude matches < 2%

LULUS
turnitin
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



Nurfauziah 105611101821 Bab IV

ORIGINALITY REPORT

1%	1%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
2	eprints.unm.ac.id Internet Source	<1%
3	mainsaham.id Internet Source	<1%
4	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1%
5	acsgroup.co.id Internet Source	<1%
6	ballantinesbiz.com Internet Source	<1%
7	www.scribd.com Internet Source	<1%
8	adoc.pub Internet Source	<1%
9	digilib.its.ac.id Internet Source	<1%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Nurfauziah 105611101821 Bab V

ORIGINALITY REPORT

3%	3%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unimus.ac.id Internet Source	1%
2	www.kaskus.co.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off
Exclude matches
Exclude bibliography Off

LULUS
turnitin
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

B. Dokumentasi Wawancara

Wawancara Bersama Siswi SMA Negeri 4 Sinjai (A. Lidya Salim Kantao)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Wawancara Bersama Staff TU SMA Negeri 4 Sinjai (Abdul Rahman S. P)

Wawancara Bersama Guru SMA Negeri 4 Sinjai (Darwis, S. Si, M. Pd)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Wawancara Bersama Kepala Sekolah SMA Negeri 4 Sinjai (Jusman S. Pd. M. Pd)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

NURFAUZIAH, atau yang lebih dikenal dengan uji lahir di sinjai 16 Juni 2003. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan suami istri, Muh. Said dan Nurafiah. Penulis menempuh pendidikan formal di SD 83 Aruhu desa lamatti riaja di kabupaten sinjai lulus pada tahun 2015, Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP 2 Bulupoddo lulus pada tahun 2019, Setelah itu penulis menempuh pendidikan di SMA 4 Sinjai lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan selanjutnya perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Pada tahun 2025 ini akan mengantarkan penulis meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam gelar sarjana ini dalam karya ilmiah yang berjudul " Strtaegi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah SMA Negeri 4 Sinjai di Kabupaten Sinjai" dan mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN