E-ISSN: 3025-0994
Halaman 3762-3775
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2026

Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di SMP Negeri 57 Palembang

Dini Marega[1], Kris Setyaningsih[2], Wira Alvio[2]

[1,2,3] Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas IslamNegeri Raden Fatah Palembang
e-mail: dinimarega2903@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi kesiswaan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pendidikan karena berhubungan langsung dengan kebutuhan peserta didik selama menempuh pendidikan di sekolah. Pelayanan administrasi yang berkualitas dapat mendukung kelancaran kegiatan pendidikan serta meningkatkan kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan penelitian yang terdiri atas kepala tata usaha, kepala sekolah, wakil kepala sekolah bidang kesiswaan, dan siswa. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang telah berjalan cukup baik berdasarkan indikator keandalan (*reliability*), komunikasi (*communication*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi sumber daya manusia yang kompeten serta staf administrasi yang terampil, ramah, dan memahami prosedur pelayanan. Adapun faktor penghambat yang ditemukan yaitu kurangnya tenaga administrasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kendala teknis yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung agar kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kesiswaan, Pelayanan Pendidikan, Manajemen Sekolah.

Abstract

Student administrative services are a crucial aspect of the educational process because they are directly related to students' needs during their time at school. High-quality administrative

services can support the smooth operation of educational activities and enhance student satisfaction with the services provided by the school. This study aims to describe the quality of student administrative services at SMP Negeri 57 Palembang and to identify the factors that support and hinder their implementation. This study employs a qualitative approach using a descriptive method. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation with research informants consisting of the administrative head, the principal, the vice principal for student affairs, and students. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and drawing conclusions, while data validity was tested using source, technique, and time triangulation. The results of the study indicate that the quality of student affairs administrative services at SMP Negeri 57 Palembang has been functioning quite well based on the indicators of reliability, communication, responsiveness, and empathy. Factors supporting service quality include competent human resources and administrative staff who are skilled, friendly, and knowledgeable about service procedures. The constraints identified include a shortage of administrative staff, limited facilities and infrastructure, and technical issues that hinder the smooth operation of services. Therefore, improvements in human resources and supporting facilities are necessary to ensure that the quality of student affairs administration services can operate more effectively and efficiently.

Keywords : Service Quality, Student Affairs Administration, Educational Services, School Management.

LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam pembangunan sumber daya manusia. Melalui pendidikan, individu tidak hanya memperoleh pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga mendapatkan berbagai layanan yang mendukung proses pembelajaran dan perkembangan diri. Dalam penyelenggaraan pendidikan, keberhasilan sekolah tidak hanya ditentukan oleh kualitas proses pembelajaran yang berlangsung di kelas, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik. Salah satu layanan yang memiliki peranan penting dalam menunjang kegiatan pendidikan adalah pelayanan administrasi kesiswaan.

Administrasi kesiswaan merupakan bagian dari manajemen pendidikan yang berfokus pada pengelolaan peserta didik sejak proses penerimaan siswa baru hingga siswa menyelesaikan pendidikannya. Pelayanan administrasi kesiswaan mencakup berbagai kegiatan seperti pengelolaan data siswa, penerbitan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, pengurusan mutasi siswa, pengelolaan kelulusan, hingga penyediaan berbagai informasi yang dibutuhkan peserta didik dan orang tua. Pelayanan administrasi yang baik akan membantu siswa memperoleh layanan secara cepat, tepat, dan mudah sehingga dapat mendukung kelancaran proses pendidikan secara keseluruhan.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi indikator penting yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Sekolah sebagai lembaga pendidikan juga dituntut untuk memberikan

pelayanan yang berkualitas kepada seluruh warga sekolah, khususnya peserta didik. Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan melalui pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan memuaskan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kesiswaan menjadi aspek yang perlu diperhatikan karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan sekolah.

Pelayanan administrasi yang berkualitas tidak hanya memberikan manfaat bagi peserta didik, tetapi juga berkontribusi terhadap citra dan mutu sekolah. Sekolah yang mampu memberikan pelayanan yang baik akan memperoleh kepercayaan dari masyarakat serta meningkatkan kepuasan peserta didik dan orang tua. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak jelas, dan kurang responsif dapat menimbulkan ketidakpuasan serta menghambat proses pendidikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi perlu terus ditingkatkan agar mampu memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini juga membawa perubahan dalam sistem pelayanan administrasi pendidikan. Berbagai layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual mulai beralih ke sistem digital yang lebih cepat dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan sekolah untuk mengelola data siswa secara lebih akurat, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan aksesibilitas informasi bagi siswa dan orang tua. Namun demikian, keberhasilan penerapan teknologi dalam pelayanan administrasi sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan ketersediaan sarana pendukung yang memadai.

Kualitas pelayanan administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh sistem dan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan tersebut. Staf administrasi memiliki peran penting sebagai ujung tombak pelayanan karena mereka berinteraksi langsung dengan siswa dan orang tua dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi. Oleh sebab itu, kemampuan teknis, keterampilan komunikasi, sikap profesional, serta kemampuan memahami kebutuhan pengguna layanan menjadi faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Sinambela (2011), pelayanan yang berkualitas harus didasarkan pada prinsip keandalan, ketanggapan, komunikasi yang baik, serta empati terhadap pengguna layanan. Keempat aspek tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana suatu pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna. Dalam lingkungan sekolah, indikator-indikator tersebut dapat dilihat dari ketepatan pengelolaan data siswa, kejelasan informasi yang diberikan, kecepatan dalam merespons kebutuhan administrasi, serta sikap ramah dan perhatian yang diberikan kepada siswa dan orang tua.

SMP Negeri 57 Palembang merupakan salah satu lembaga pendidikan yang melaksanakan berbagai pelayanan administrasi kesiswaan untuk mendukung kebutuhan peserta didik. Pelayanan tersebut mencakup pengelolaan data siswa, penerbitan surat keterangan, pengarsipan dokumen, pengurusan mutasi, serta berbagai kebutuhan administrasi lainnya. Berdasarkan hasil observasi awal, pelayanan administrasi di sekolah ini telah berjalan cukup baik dan didukung oleh pemanfaatan teknologi komunikasi seperti

WhatsApp untuk mempercepat penyampaian informasi kepada siswa dan orang tua. Selain itu, sekolah juga memiliki sistem pelayanan yang telah terstruktur sehingga proses administrasi dapat berjalan secara lebih tertib dan terorganisasi.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan administrasi. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah keterbatasan jumlah tenaga administrasi yang harus melayani jumlah siswa yang cukup besar. Berdasarkan data penelitian, jumlah siswa di SMP Negeri 57 Palembang mencapai 926 orang, sedangkan jumlah tenaga administrasi masih terbatas sehingga beban kerja yang harus ditangani menjadi cukup tinggi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, penumpukan pekerjaan, serta menurunkan efisiensi pelayanan administrasi.

Selain keterbatasan sumber daya manusia, faktor sarana dan prasarana juga menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan. Keterbatasan fasilitas seperti ruang pelayanan, perangkat administrasi, serta kendala jaringan internet dapat memengaruhi kecepatan dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada siswa. Apabila tidak segera diatasi, kondisi tersebut dapat berdampak pada tingkat kepuasan pengguna layanan dan menghambat upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi di sekolah.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi pendidikan telah banyak dilakukan sebelumnya. Namun sebagian besar penelitian berfokus pada pelayanan administrasi sekolah secara umum atau pemanfaatan teknologi dalam pelayanan pendidikan. Penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan administrasi kesiswaan berdasarkan indikator keandalan, komunikasi, ketanggapan, dan empati masih relatif terbatas, khususnya pada tingkat sekolah menengah pertama di Kota Palembang. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai penting karena memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan administrasi kesiswaan secara lebih spesifik berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen administrasi pendidikan serta menjadi bahan evaluasi bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada peserta didik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kesiswaan dan manajemen layanan pendidikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih komprehensif mengenai proses pelayanan administrasi yang berlangsung, pengalaman para pengguna layanan,

serta berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dianggap paling sesuai untuk mengkaji kualitas pelayanan administrasi kesiswaan yang memerlukan pemahaman mendalam terhadap perilaku, persepsi, dan pengalaman para informan.

Penelitian dilaksanakan di SMP Negeri 57 Palembang, yang berlokasi di Kota Palembang, Sumatera Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa sekolah tersebut memiliki unit administrasi kesiswaan yang secara aktif memberikan berbagai layanan kepada peserta didik serta menjadi salah satu sekolah negeri dengan jumlah siswa yang cukup besar. Kondisi tersebut memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih beragam terkait pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan.

Subjek penelitian atau informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelayanan administrasi kesiswaan di sekolah. Informan penelitian terdiri atas kepala sekolah, kepala tata usaha, wakil kepala sekolah bidang kesiswaan, staf administrasi, serta beberapa siswa sebagai pengguna layanan administrasi. Pemilihan informan tersebut bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dari berbagai sudut pandang sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi pelayanan administrasi secara lebih objektif.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui hasil observasi dan wawancara dengan informan penelitian. Data primer digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kesiswaan berdasarkan pengalaman dan persepsi para informan yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumen sekolah, arsip administrasi, laporan kegiatan, struktur organisasi, foto dokumentasi, serta berbagai dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian. Data sekunder berfungsi sebagai data pendukung yang digunakan untuk memperkuat hasil temuan penelitian di lapangan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan administrasi kesiswaan yang berlangsung di sekolah. Melalui observasi, peneliti memperoleh gambaran mengenai proses pelayanan, interaksi antara petugas administrasi dengan peserta didik, serta kondisi sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan. Selanjutnya, wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan penelitian menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan administrasi berdasarkan indikator keandalan (*reliability*), komunikasi (*communication*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*), serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Adapun dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan administrasi kesiswaan, seperti data siswa, surat-menyurat, arsip pelayanan, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti untuk memahami pola, hubungan, dan kecenderungan yang muncul dari hasil penelitian. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil interpretasi data yang telah dianalisis. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian agar memiliki tingkat keakuratan yang tinggi.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan penelitian. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengecekan data pada waktu yang berbeda guna memastikan konsistensi informasi yang diperoleh. Penggunaan triangulasi bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas data sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dengan demikian, data yang dihasilkan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang beserta faktor-faktor yang memengaruhinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks lembaga pendidikan, pelayanan administrasi yang baik tidak hanya membantu kelancaran proses pendidikan tetapi juga memberikan kepuasan kepada peserta didik sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMP Negeri 57 Palembang, kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dianalisis melalui empat indikator utama, yaitu keandalan (*reliability*), komunikasi (*communication*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Keempat indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan administrasi kesiswaan mampu memenuhi kebutuhan siswa secara efektif dan efisien.

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan administrasi pendidikan, keandalan menjadi faktor yang sangat penting karena berkaitan dengan ketepatan pengelolaan data siswa, penyelesaian dokumen administrasi, serta kemampuan petugas dalam memberikan layanan tanpa menimbulkan kesalahan yang dapat merugikan peserta didik.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang menunjukkan tingkat keandalan yang cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan staf administrasi dalam mengelola berbagai dokumen kesiswaan seperti data

peserta didik, surat keterangan aktif sekolah, surat pindah, legalisasi dokumen, serta administrasi lainnya. Pelayanan yang diberikan umumnya telah mengikuti prosedur yang berlaku sehingga proses administrasi dapat berjalan secara tertib dan sistematis.

Selain itu, keandalan pelayanan juga terlihat dari kemampuan staf administrasi dalam menjaga ketepatan dan keamanan data siswa. Pengelolaan data yang dilakukan secara terstruktur membantu sekolah dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan dengan cepat ketika diperlukan. Ketepatan pengelolaan data merupakan aspek yang sangat penting karena data administrasi siswa menjadi dasar dalam berbagai kegiatan akademik maupun nonakademik di sekolah.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa siswa umumnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karena kebutuhan administrasi mereka dapat diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang berkaitan dengan keterbatasan jumlah tenaga administrasi sehingga pada waktu-waktu tertentu pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah permohonan layanan administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aspek keandalan telah berjalan dengan baik, peningkatan jumlah sumber daya manusia tetap diperlukan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Hardiansyah (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan hasil yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Semakin tinggi tingkat keandalan suatu pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pengguna terhadap organisasi yang memberikan pelayanan tersebut.

2. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh petugas administrasi kepada pengguna layanan secara jelas, tepat, dan mudah dipahami. Dalam pelayanan administrasi kesiswaan, komunikasi memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan dengan penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, jadwal kegiatan, serta berbagai kebijakan sekolah yang berhubungan dengan peserta didik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh bagian administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang telah berjalan dengan cukup baik. Informasi yang berkaitan dengan kebutuhan administrasi siswa disampaikan secara langsung maupun melalui media komunikasi yang tersedia, seperti grup WhatsApp dan media informasi sekolah lainnya. Pemanfaatan teknologi komunikasi tersebut membantu mempercepat penyampaian informasi sehingga siswa dan orang tua dapat memperoleh informasi secara lebih mudah dan cepat.

Keberhasilan komunikasi dalam pelayanan administrasi juga terlihat dari kemampuan staf administrasi dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan kepada siswa. Ketika siswa membutuhkan layanan tertentu, petugas administrasi berusaha memberikan informasi yang jelas mengenai dokumen yang harus dipersiapkan, tahapan pelayanan yang harus dilalui, serta estimasi waktu penyelesaian layanan. Komunikasi yang baik membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan efektivitas pelayanan.

Selain itu, komunikasi yang terjalin antara pihak administrasi dan peserta didik menciptakan hubungan yang lebih positif dalam proses pelayanan. Siswa merasa lebih nyaman untuk mengajukan pertanyaan atau menyampaikan kebutuhan administrasi karena petugas memberikan respons yang baik dan mudah diajak berkomunikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat untuk membangun hubungan yang harmonis antara penyedia dan pengguna layanan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam aspek komunikasi, terutama ketika terjadi gangguan jaringan internet atau keterbatasan akses informasi bagi sebagian siswa. Oleh karena itu, sekolah perlu terus mengembangkan sistem komunikasi yang lebih efektif agar seluruh peserta didik dapat memperoleh informasi secara merata.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kemampuan petugas administrasi dalam merespons kebutuhan dan keluhan pengguna layanan secara cepat dan tepat. Dalam pelayanan administrasi pendidikan, ketanggapan menjadi indikator penting karena menunjukkan sejauh mana petugas memiliki kesediaan untuk membantu siswa dalam menyelesaikan berbagai urusan administrasi yang mereka hadapi.

Berdasarkan hasil penelitian, staf administrasi SMP Negeri 57 Palembang menunjukkan tingkat ketanggapan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada siswa. Ketika siswa mengajukan permohonan administrasi atau membutuhkan informasi tertentu, petugas berusaha memberikan respons secepat mungkin sesuai dengan kapasitas pelayanan yang tersedia. Kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan siswa secara cepat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan.

Ketanggapan pelayanan juga terlihat dari upaya staf administrasi dalam membantu menyelesaikan berbagai permasalahan administrasi yang dialami siswa. Apabila terdapat kesalahan data atau dokumen yang belum lengkap, petugas memberikan arahan dan solusi yang dapat membantu siswa menyelesaikan permasalahan tersebut. Sikap responsif ini menunjukkan adanya komitmen dari petugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta didik.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan pelayanan masih dipengaruhi oleh jumlah tenaga administrasi yang tersedia. Dengan jumlah siswa yang mencapai 926 orang dan jumlah staf administrasi yang terbatas, terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu lebih lama dari biasanya. Meskipun demikian, secara umum petugas tetap berusaha memberikan pelayanan secara maksimal sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

4. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan petugas administrasi dalam memahami kebutuhan pengguna layanan serta memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian. Dalam pelayanan pendidikan, empati menjadi faktor penting karena siswa tidak hanya membutuhkan penyelesaian administrasi, tetapi juga membutuhkan pelayanan yang manusiawi dan menghargai kebutuhan mereka sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang telah menerapkan sikap empati dalam memberikan pelayanan. Petugas

berusaha melayani siswa dengan ramah, sopan, dan tidak membedakan latar belakang pengguna layanan. Sikap tersebut menciptakan suasana pelayanan yang nyaman sehingga siswa merasa dihargai dan diperhatikan ketika mengurus berbagai kebutuhan administrasi.

Empati juga terlihat dari kesediaan petugas untuk membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur administrasi. Dalam berbagai situasi, petugas memberikan penjelasan secara rinci dan sabar agar siswa dapat memahami langkah-langkah yang harus dilakukan. Sikap seperti ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian pekerjaan, tetapi juga pada kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aspek empati menjadi salah satu kekuatan utama dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang. Pelayanan yang ramah dan penuh perhatian membantu membangun hubungan yang positif antara siswa dan petugas administrasi. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kepercayaan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah.

Berdasarkan keempat indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang secara umum telah berjalan dengan baik. Keandalan, komunikasi, ketanggapan, dan empati yang ditunjukkan oleh petugas administrasi memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan siswa sebagai pengguna layanan. Meskipun masih terdapat beberapa kendala terkait keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung, kualitas pelayanan administrasi yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan peserta didik serta mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualita Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang

Kualitas pelayanan administrasi kesiswaan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam memberikan layanan, tetapi juga oleh berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan tersebut. Faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas, efisiensi, serta tingkat kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMP Negeri 57 Palembang, ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung yang berkontribusi terhadap terciptanya pelayanan administrasi yang baik, serta sejumlah faktor penghambat yang masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kesiswaan.

1. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, faktor pendukung utama dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang adalah kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh sekolah. Sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam organisasi karena menjadi pelaksana utama seluruh kegiatan pelayanan. Dalam konteks administrasi kesiswaan, kompetensi, keterampilan, dan sikap petugas administrasi sangat menentukan kualitas layanan yang diterima oleh peserta didik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf administrasi di SMP Negeri 57 Palembang memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Mereka memahami prosedur pelayanan administrasi, mampu mengelola data siswa dengan baik, serta memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik dan

orang tua. Kemampuan tersebut memungkinkan proses administrasi berjalan secara lebih teratur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, petugas administrasi juga memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai sistem pengelolaan dokumen dan arsip sekolah sehingga berbagai kebutuhan administrasi siswa dapat diproses dengan lebih cepat dan tepat.

Selain kompetensi teknis, faktor pendukung lainnya adalah sikap profesional yang ditunjukkan oleh staf administrasi dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas administrasi berusaha memberikan pelayanan secara ramah, sopan, dan komunikatif kepada seluruh pengguna layanan. Sikap tersebut memberikan dampak positif terhadap kenyamanan siswa ketika berurusan dengan administrasi sekolah. Pelayanan yang dilakukan dengan pendekatan yang humanis mampu menciptakan hubungan yang baik antara petugas dan peserta didik sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih efektif.

Faktor pendukung berikutnya adalah adanya kerja sama yang baik antara bagian administrasi dengan pihak sekolah lainnya. Pelayanan administrasi kesiswaan tidak dapat berjalan secara optimal apabila hanya mengandalkan staf administrasi semata. Diperlukan koordinasi yang baik antara kepala sekolah, wakil kepala sekolah bidang kesiswaan, wali kelas, guru, dan tenaga kependidikan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi yang baik antarbagian membantu mempercepat proses pelayanan karena informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Kolaborasi tersebut juga membantu menyelesaikan berbagai permasalahan administrasi yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari.

Pemanfaatan teknologi komunikasi juga menjadi salah satu faktor yang mendukung kualitas pelayanan administrasi kesiswaan. Dalam pelaksanaan pelayanan, SMP Negeri 57 Palembang telah memanfaatkan media komunikasi digital, seperti WhatsApp, untuk menyampaikan informasi kepada siswa dan orang tua. Penggunaan teknologi komunikasi membantu mempercepat penyebaran informasi terkait administrasi sekolah, jadwal kegiatan, pengumuman penting, serta berbagai kebutuhan lainnya. Dengan adanya media komunikasi yang mudah diakses, proses penyampaian informasi menjadi lebih efektif dibandingkan metode konvensional yang hanya mengandalkan pengumuman secara langsung.

Selain itu, komitmen sekolah untuk memberikan pelayanan yang baik juga menjadi faktor pendukung yang penting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak sekolah memiliki kesadaran yang tinggi mengenai pentingnya kualitas pelayanan administrasi dalam mendukung proses pendidikan. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya sekolah untuk terus memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada seluruh peserta didik. Kesadaran akan pentingnya pelayanan yang berkualitas mendorong seluruh pihak yang terlibat untuk bekerja secara maksimal dalam memenuhi kebutuhan siswa.

Dengan adanya berbagai faktor pendukung tersebut, pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang dapat berjalan dengan cukup baik. Kompetensi sumber daya manusia, sikap profesional petugas, koordinasi antarbagian, pemanfaatan teknologi komunikasi, serta komitmen sekolah menjadi modal utama dalam menciptakan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan peserta didik secara efektif dan efisien.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Meskipun kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang telah berjalan dengan baik, penelitian ini menemukan beberapa faktor yang masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. Faktor-faktor tersebut perlu mendapatkan perhatian karena berpotensi memengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik.

Salah satu faktor penghambat utama adalah keterbatasan jumlah tenaga administrasi. Berdasarkan hasil penelitian, jumlah peserta didik di SMP Negeri 57 Palembang mencapai sekitar 926 siswa, sementara jumlah staf administrasi yang menangani pelayanan kesiswaan masih sangat terbatas. Kondisi ini menyebabkan beban kerja yang cukup tinggi bagi petugas administrasi karena mereka harus menangani berbagai kebutuhan administrasi dalam waktu yang bersamaan. Akibatnya, pada waktu-waktu tertentu terjadi penumpukan pekerjaan yang dapat memperlambat proses pelayanan kepada siswa.

Keterbatasan tenaga administrasi juga berdampak pada efektivitas pelayanan. Ketika jumlah pengguna layanan meningkat, petugas administrasi harus membagi perhatian mereka ke berbagai tugas yang berbeda. Situasi ini dapat menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan kondisi ideal. Meskipun petugas tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik, keterbatasan jumlah personel menjadi kendala yang sulit dihindari.

Faktor penghambat berikutnya adalah keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi. Sarana dan prasarana merupakan komponen penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa fasilitas yang digunakan dalam pelayanan administrasi masih memerlukan peningkatan agar pelayanan dapat berlangsung secara lebih optimal. Keterbatasan fasilitas administrasi dapat memengaruhi kecepatan dan efisiensi pelayanan, terutama ketika petugas harus mengelola data dalam jumlah besar atau menyelesaikan berbagai dokumen administrasi dalam waktu yang bersamaan.

Selain sarana fisik, kendala teknologi juga menjadi faktor penghambat dalam pelayanan administrasi. Meskipun sekolah telah memanfaatkan teknologi komunikasi untuk mendukung pelayanan, masih ditemukan beberapa hambatan seperti gangguan jaringan internet atau kendala teknis lainnya yang dapat menghambat proses penyampaian informasi. Dalam era digital, teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, apabila terjadi gangguan pada sistem teknologi yang digunakan, maka kualitas pelayanan juga dapat terpengaruh.

Faktor lain yang menjadi hambatan adalah tingginya volume pekerjaan administrasi yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Administrasi kesiswaan mencakup berbagai kegiatan seperti pengelolaan data siswa, penyusunan laporan, penerbitan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, hingga pelayanan langsung kepada peserta didik. Banyaknya jenis pekerjaan yang harus ditangani menyebabkan petugas administrasi menghadapi tekanan kerja yang cukup tinggi, terutama pada periode-periode tertentu seperti awal tahun ajaran baru, penerimaan peserta didik baru, dan proses kelulusan siswa.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kebutuhan administrasi yang terus berkembang menuntut peningkatan kemampuan dan keterampilan petugas administrasi.

Perubahan sistem pelayanan, perkembangan teknologi, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang semakin cepat dan berkualitas memerlukan adanya peningkatan kompetensi sumber daya manusia secara berkelanjutan. Apabila peningkatan kompetensi tidak dilakukan secara optimal, maka pelayanan administrasi berpotensi mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan pengguna layanan.

Berdasarkan temuan penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang dipengaruhi oleh kombinasi faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung berupa sumber daya manusia yang kompeten, sikap profesional petugas, koordinasi yang baik, pemanfaatan teknologi komunikasi, dan komitmen sekolah telah membantu terciptanya pelayanan yang cukup berkualitas. Namun demikian, keterbatasan jumlah tenaga administrasi, sarana dan prasarana yang belum optimal, kendala teknologi, serta tingginya beban kerja masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Oleh karena itu, sekolah perlu melakukan penguatan sumber daya manusia, peningkatan fasilitas pelayanan, serta pengembangan sistem administrasi berbasis teknologi agar kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dapat terus meningkat dan mampu memenuhi kebutuhan peserta didik secara lebih optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kesiswaan secara umum telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari empat indikator yang digunakan dalam penelitian, yaitu keandalan (*reliability*), komunikasi (*communication*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Pada aspek keandalan, petugas administrasi mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku serta melakukan pengelolaan data dan dokumen siswa secara tertib. Pada aspek komunikasi, informasi terkait administrasi kesiswaan dapat disampaikan dengan cukup jelas kepada siswa dan orang tua, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi yang digunakan sekolah. Pada aspek ketanggapan, petugas administrasi menunjukkan kesediaan untuk membantu dan merespons kebutuhan siswa dengan cepat sesuai kemampuan yang dimiliki. Sementara itu, pada aspek empati, petugas administrasi telah menunjukkan sikap ramah, sopan, dan perhatian kepada peserta didik sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan kondusif.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang. Faktor pendukung tersebut meliputi kompetensi sumber daya manusia yang cukup baik, sikap profesional petugas administrasi, koordinasi yang baik antarbagian di lingkungan sekolah, serta pemanfaatan teknologi komunikasi untuk mendukung penyampaian informasi kepada siswa dan orang tua. Faktor-faktor tersebut memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada peserta didik.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan. Faktor penghambat yang ditemukan antara lain keterbatasan jumlah tenaga administrasi dibandingkan jumlah siswa yang harus dilayani, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, serta kendala teknis yang

berkaitan dengan penggunaan teknologi dan jaringan internet. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja petugas administrasi menjadi cukup tinggi dan berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan pada waktu-waktu tertentu.

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 57 Palembang telah memenuhi indikator pelayanan yang baik, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan dalam aspek sumber daya manusia dan fasilitas pendukung. Oleh karena itu, sekolah perlu melakukan penguatan kapasitas tenaga administrasi, peningkatan sarana dan prasarana, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi agar kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dapat terus berkembang dan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, H. (2024). *Artikel Konsep Administrasi Dan Supervisi Dalam Pendidikan*.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bakhri, S. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Depdiknas. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Depdiknas.

Dewi, S. (2020). Peran Komunikasi Dalam Administrasi Kesiswaan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 45–57.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2010). *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction To Total Quality*. Pearson.

Hadijaya, Y. (2012). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Perdana Publishing.

Hardani, Dkk. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Herdiansyah, H. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.

Hermawan, A. (2019). Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kusan Hilir Kabupaten Tanah Bumbu. *Jurnal Reformasi*, 7(2).

Ihsan, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik.

Imron, A. (2004). *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*. Malang: Departemen Pendidikan Nasional Universitas Negeri Malang Program Studi Manajemen Pendidikan.

Marmoah, S. (2016). *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan: Teori Dan Praktek*. Yogyakarta: Deepublish.

Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muchtar, S. A. (2015). *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.

Mulyasa, E. (2019). *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, Dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Pahleviannur, M. R., Dkk. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV Pradina Pustaka Grup.

Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah. (2019).

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.