

## LAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DI SMP NEGERI 55 PALEMBANG

Saipul Annur<sup>1</sup>, Delia Permata Sari<sup>2</sup>, Ibrahim<sup>3</sup>, Dian Maulana<sup>4</sup>

<sup>1, 2, 3, 4</sup>Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri KM.3,5 Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

Email: [saipulannur\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:saipulannur_uin@radenfatah.ac.id)

---

### Article History

Received: 02-12-2024

Revision: 13-12-2024

Accepted: 15-12-2024

Published: 18-12-2024

**Abstract.** This study aims to analyze student administration services at SMP Negeri 55 Palembang, covering service processes, as well as supporting and inhibiting factors. The research employs a descriptive qualitative method with interviews, observations, and documentation. Informants include key and supporting participants, totaling 20 individuals. Key informants consist of the head of administration, administrative staff, and students. Supporting informants include vice principals, teachers, and parents. The data analysis techniques used include data reduction, data presentation, data verification, and conclusion drawing. Data validity was tested using source triangulation, technique triangulation, and time triangulation. The findings indicate that student administration services have been running effectively, supported by a digital system that minimizes errors in the administrative process. Administrative staff exhibit reliability, active responsiveness, and a high level of empathy in assisting students, parents, and teachers requiring help.

**Keywords:** Services, Student Administration

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 55 Palembang, mencakup proses layanan, serta faktor pendukung dan penghambat. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari informan kunci dan pendukung yakni berjumlah 20 orang. Informan kunci terdiri dari Kepala tata usaha, tenaga kependidikan, dan peserta didik. Informan pendukung yakni wakil kepala sekolah, tenaga pendidik dan orang tua siswa, Teknik yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi kesiswaan sudah berjalan baik, adanya dukungan sistem digital dalam proses layanan administrasi kesiswaan sehingga meminimalisir kesalahan dalam proses layanan administrasi, tenaga administrasi yang memiliki kehandalan, respon aktif, serta memiliki empati yang tinggi dalam untuk membantu siswa, orang tua maupun guru yang membutuhkan bantuan.

**Kata Kunci:** Administrasi Kesiswaan, Layanan

---

**How to Cite:** Annur, S., Sari, D. P., Ibrahim., Maulana, D. (2024). Layanan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 55 Palembang. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5 (6), 7995-8006. <http://doi.org/10.54373/imeij.v5i6.2335>

---

### PENDAHULUAN

Layanan administrasi merujuk pada serangkaian kegiatan atau proses yang dilakukan untuk mengelola, mengatur, dan menjalankan fungsi-fungsi administratif dalam suatu organisasi, lembaga, atau institusi. Layanan ini mencakup berbagai aspek mulai dari

pengumpulan, penyimpanan, hingga pengelolaan informasi dan data yang diperlukan untuk mendukung operasional harian organisasi (Hasanah et al., 2024). Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dan kinerja atau pelayanan yang diharapkan konsumen dalam hal ini peserta didik yang berkenaan dengan pelayanan administrasi. Administrasi Pendidikan merupakan proses kerjasama dengan memanfaatkan dan memberdayakan segala sumber yang tersedia melalui aktivitas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pemotivasian, pengendalian, pengawasan, dan supervise, serta penilaian untuk mewujudkan sistem pendidikan yang efektif, efisien.

Maraknya sekolah negeri berlabel unggul yang digagas pemerintah di hampir setiap daerah membuka jurang kesenjangan yang begitu lebar dengan sekolah lain yang berstatus tidak unggul Saharuddin & Khakim (2020), salah satu indikatornya dari aspek layanan terhadap siswa. Dalam layanan administrasi pendidikan salah satunya yaitu layanan administrasi kesiswaan. Administrasi kesiswaan merupakan kegiatan administrasi yang berkaitan dengan siswa, kegiatan siswa, data siswa dan lainnya. Dengan adanya layanan administrasi kesiswaan peserta didik akan sangat terbantu ketika membutuhkan informasi seperti catatan kegiatan peserta didik, catatan nilai raport dan lain-lain.

Administrasi kesiswaan tidak akan terlepas dari adanya siswa atau peserta didik karena dalam administrasi kesiswaan yang menjadi hal yang utamanya adalah siswa yang melakukan aktivitas di sekolah tersebut (Uzhma & Mangkurat, 2021). Peserta didik dalam menjalani aktivitasnya di sekolah selalu berkaitan dengan administrasi kesiswaan baik dalam hal tata tertib dan sebagainya yang berkaitan dengan peserta didik tersebut. Administrasi kesiswaan adalah proses pengelolaan kegiatan dari hal-hal yang berhubungan dengan siswa untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal. Administrasi kesiswaan merupakan proses pengurusan segala hal yang berkaitan dengan siswa, pembinaan selama siswa berada di sekolah sampai siswa menamatkan pendidikannya melalui pendidikan suasana yang kondusif terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar yang efektif (Astuti et al., 2022). Adanya layanan administrasi kesiswaan yang baik akan memastikan suasana sekolah yang nyaman dan menyenangkan. Jika siswa sudah senang datang ke sekolah, kegiatan belajar mengajar di sekolah akan berjalan dengan baik dan siswa akan memiliki motivasi belajar yang tinggi dan prestasi belajar yang baik (Setyaningsih et al., 2024).

Berdasarkan hasil observasi awal di SMP Negeri 55 Palembang dan menemukan bahwa layanan administrasi peserta didik di sekolah tersebut sudah cukup baik, layanannya sudah sesuai prosedur. Dalam sistem pengelolaan data administrasi peserta didik sudah menggunakan dapodik seperti data identitas siswa, data orang tua atau wali, data pendidikan dan data

kesehatan siswa. Untuk memastikan data siswa terjaga keamanannya hanya petugas tata usaha yang boleh membuka data siswa dengan tetap menjaga SOP saat bertugas. Hambatan yang sering dihadapi dalam layanan administrasi ini terkadang peserta didik susah diajak kerja sama untuk mengumpulkan data identitas peserta didik, dan tingkat kebutuhan administrasi peserta didik yang berbeda-beda sehingga jika tidak terpenuhi maka bisa memperlambat proses layanan administrasi kesiswaan. Di SMP 55 Negeri Palembang memiliki layanan pendukung untuk membantu peserta didik dengan masalah administrasi, disekolah ini memiliki panduan atau SOP terkait administrasi peserta, dengan penerapannya peserta didik melapor ke wali kelas kemudian wali kelas langsung ke waka kesiswaan kemudian sampai ke operator. Di SMP Negeri 55 Palembang juga secara berkala minimal satu bulan sekali melakukan pembaruan data peserta didik.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menjelaskan dan menguraikan permasalahan utama penelitian, diikuti dengan penarikan kesimpulan melalui proses penalaran deduktif (Annur, 2018). Dalam penelitian kualitatif, informan terdiri dari dua kelompok, yaitu informan kunci dan informan pendukung (Sugiyono, 2022). Informan terdiri dari informan kunci dan pendukung yakni berjumlah 20 orang. Informan kunci terdiri dari Kepala tata usaha, tenaga kependidikan, dan peserta didik. Informan pendukung yakni wakil kepala sekolah, tenaga pendidik dan orang tua siswa. Pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui tahapan pengumpulan, penyajian, verifikasi, dan penarikan kesimpulan (Setiawan, 2018; Ibrahim et al., 2023). Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, yaitu proses pemeriksaan kredibilitas data dengan memeriksa dari berbagai sumber, metode, dan waktu (Sugiyono, 2014; Niswah et al., 2023).

## **HASIL**

### ***Tangible* (Bukti Fisik) Layanan Adminitrasi Kesiswaan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha terkait *tangible* bukti fisik dalam layanan adminitrasi kesiswaan bahwa mengenai fasilitas gedung dan ruang pelayanan sudah memadai, tapi kalau untuk fasilitas alat-alat seperti komputer dan printer masih terbilang kurang, untuk semua dokumen tersimpan rapi dan bisa diakses dengan mudah, setiap dokumen tersimpan di ruang tata usaha dan gudang arsip khusus untuk pengurusan administrasi, lengkap dengan fasilitas yang cukup memadai. Hasil wawancara dengan Kepala sekolah bahwa untuk

fasilitas gedung dan ruang pelayanan telah memadai, kantor administrasi kesiswaan dilengkapi dengan meja layanan, komputer, mesin printer, serta rak arsip untuk menyimpan data siswa dengan rapi dan mudah diakses namun peralatan seperti komputer dan printer masih sedang diusahakan untuk menambah jumlah mempercepat proses layanan administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan, *tangible* (bukti fisik) layanan administrasi kesiswaan, bahwa ruang pelayanan sudah memadai dilengkapi dengan fasilitas menunjang layanan. Namun fasilitas seperti komputer dan printer sangat terbatas sehingga membuat proses layanan menjadi lebih lambat. *Tangible* (bukti fisik) dalam layanan administrasi kesiswaan ruang pelayanan sudah memadai fasilitas penunjang layanan. Namun fasilitas seperti komputer dan printer sangat terbatas sehingga membuat proses layanan menjadi lebih lambat. Fasilitas fisik, seperti komputer dan printer sebagai elemen penting dalam mendukung proses layanan administrasi kesiswaan. Ketika fasilitas ini tersedia dalam jumlah yang memadai dan berkualitas baik, proses administrasi dapat berjalan lebih efisien dan efektif. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas dapat memperlambat proses administrasi, meningkatkan risiko kesalahan, dan menurunkan kepuasan pengguna layanan.

### ***Reliability* (Keandalan) dalam Layanan Administrasi Kesiswaan**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala tata usaha data diperbarui secara berkala, kepala kesiswaan dan staf Tu bertanggung jawab penuh untuk memastikan keandalan data, dengan dukungan Staf Tu yang ahli IT untuk pengelolaan teknis, data disimpan dalam sistem manajemen informasi sekolah yang aman dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang, seperti guru, kepala sekolah, dan orang tua melalui portal yang dilindungi. Memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu. Kami pastikan semua proses berjalan sesuai prosedur dan ada sistem dokumentasi yang rapi untuk menghindari kesalahan.

Hasil wawancara dengan staf tata usaha bahwa kami selalu pastikan data diperbarui secara rutin. Staf TU kerjasama sama kepala kesiswaan buat ngejaga keandalan data. Kalau terjadi masalah teknis kami memang ada tim yang paham IT soal pengelolaan data. Data disimpan dengan aman di sistem manajemen informasi sekolah. Kami berusaha ngasih pelayanan yang konsisten dan cepat. Semua proses udah diatur sesuai prosedur. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi memberikan layanan yang cepat sesuai dengan standar operasional prosedur dengan menggunakan sistem elektronik (komputer) sehingga mempermudah proses layanan dan meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan data. Sistem elektronik merupakan implementasi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan akurasi layanan. Fasilitas ini mencakup perangkat keras

seperti komputer dan perangkat lunak seperti aplikasi manajemen siswa. Sistem ini tidak hanya mempermudah pengelolaan data tetapi juga membantu pengambilan keputusan yang berbasis data.

Aspek keandalan kesiswaan sudah cukup baik, ditandai dengan kemampuan tenaga administrasi memberikan layanan yang cepat, akurat, dan konsisten melalui penggunaan sistem elektronik yang tidak hanya mempermudah proses layanan tetapi juga meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan administrasi. Penggunaan teknologi ini mendukung efisiensi kerja dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan, baik siswa, orang tua, maupun guru.

### ***Responsive (Daya Tanggap) dalam Layanan Administrasi Kesiswaan***

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha bahwa tenaga administrasi menggunakan aplikasi manajemen sekolah dan pesan elektronik untuk merespon permintaan dengan cepat, permintaan biasanya dilakukan pada jam kerja dan administrasi berusaha merespon dengan cepat, informasi dapat diakses melalui portal sekolah yang aman untuk guru, orang tua, wali kelas atau sekolah memiliki barcode yang berisi data umum yang bisa diakses siapapun. Administrasi dengan cepat memverifikasi data dan memberikan informasi yang akurat sesuai permintaan dan administrasi menyediakan layanan terbuka bagi siapapun. Ditambahkan oleh waka kesiswaan bahwa daya tanggap dalam layanan administrasi kesiswaan adalah aspek yang sangat penting bagi kami, karena menyangkut kelancaran proses pelayanan kepada siswa, orang tua, dan pihak terkait lainnya. Kami berusaha untuk selalu memberikan respons yang cepat dan tepat waktu terhadap setiap permintaan atau kebutuhan administrasi yang masuk, setiap permohonan yang diterima akan diproses sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa daya tanggap tenaga administrasi dalam hal membantu siswa, orang tua atau guru yang membutuhkan informasi, tenaga administrasi selalu siap dan memberikan penjelasan dengan jelas dengan saling berkomunikasi yang baik antar semua pihak dan berusaha merespon permintaan dan keluhan dengan cepat menggunakan manajemen sekolah dan pesan elektronik. Berdasarkan hasil analisis peneliti bahwa responsiveness (daya tanggap) tenaga administrasi dalam hal membantu siswa, orang tua atau guru yang membutuhkan informasi, tenaga administrasi selalu siap dan memberikan penjelasan dengan jelas dengan saling berkomunikasi yang baik antar semua pihak dan berusaha merespon permintaan dan keluhan dengan cepat menggunakan manajemen sekolah dan pesan elektronik.

Daya tanggap tenaga administrasi dalam layanan administrasi kesiswaan sangat mendukung terciptanya pelayanan yang baik dengan penggunaan manajemen sekolah dan saluran komunikasi elektronik memungkinkan proses tanggapan yang lebih cepat dan efisien. Namun, penting bagi tenaga administrasi untuk terus meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi dan merespons dengan lebih cepat, terutama dalam menghadapi banyaknya permintaan layanan, agar kualitas layanan tetap terjaga dan kepuasan pengguna layanan tetap optimal.

### ***Assurance (Jaminan) dalam Layanan Administrasi Kesiswaan***

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha bahwa melakukan audit keamanan data secara rutin biasanya setiap semester, data disimpan di server atau komputer sekolah dengan perlindungan kata sandi, enkripsi, dan akses terbatas serta data fisik diarsipkan di gudang arsip yang memiliki keamanan, jaminan ini diperlukan untuk membangun kepercayaan dan menjaga kerahasiaan informasi siswa bagi pihak terkait serta secara berkala mengkomunikasikan kebijakan privasi kepada orang tua dan guru. Ditambahkan oleh kepala sekolah bahwa selalu memberikan layanan transparansi sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dilakukan dengan teliti dan sesuai dengan standar operasional prosedur, melakukan audit data secara rutin, menggunakan sistem pengelolaan data yang aman untuk melindungi data siswa dan mempermudah diakses sesuai kebutuhan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi kesiswaan di sekolah telah berjalan dengan sangat baik, yaitu adanya kebijakan keamanan dan privasi data siswa yang ketat dan dijalankan secara konsisten, seperti audit keamanan rutin setiap semester. Memastikan layanan diberikan secara cepat dan ramah. Selain itu, pihak sekolah secara aktif mengkomunikasikan kebijakan privasi kepada orang tua dan guru. tenaga administrasi menunjukkan sikap responsif, ramah, dan transparan dalam melayani kebutuhan siswa.

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kebijakan keamanan data yang ketat, audit rutin, serta komunikasi yang transparan terkait kebijakan privasi telah membantu menciptakan layanan administrasi yang aman, efisien, dan dapat dipercaya. Selain itu, responsivitas tenaga administrasi yang cepat dan ramah semakin meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Sikap transparan dan komunikasi yang baik ini telah memperkuat hubungan antara sekolah dengan siswa, orang tua, serta meningkatkan kepercayaan terhadap institusi sekolah.

### ***Empathy (Empati) dalam Layanan Administrasi Kesiswaan***

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha bahwa pegawai mendengarkan semua keluhan dan hambatan yang disampaikan oleh pengguna jasa seperti siswa, guru, orang tua, kemudian memberikan informasi dengan jelas, menggunakan bahasa yang ramah, sederhana dan jelas sehingga mereka merasa nyaman. Setiap informasi dipastikan mudah dimengerti. Jika siswa tampak bingung, staf menjelaskan kembali informasi tersebut sampai paham. Ditambahkan oleh siswa bahwa sikap staf administrasi sangat peduli kepada siswa maupun orang tua, jika ada siswa yang datang staf langsung menawarkan bantuan, kepedulian staf administrasi menurut saya sudah baik, staf administrasi memiliki sikap peduli yang tinggi kepada siswa, orang tua dan guru.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti maka disimpulkan bahwa empati tenaga administrasi dalam hal melayani pengguna jasa dengan sudah sangat baik dapat diketahui dari pegawai menunjukkan kemampuan komunikasi yang baik, dengan mendengarkan keluhan atau pertanyaan secara penuh perhatian, menggunakan bahasa yang ramah dan sederhana.

## **DISKUSI**

### ***Tangible (Bukti Fisik) Layanan Administrasi Kesiswaan***

Bukti fisik atau *tangible* dalam layanan administrasi kesiswaan dapat dilihat dari fasilitas yang disediakan fasilitas tersebut meliputi ruang administrasi yang nyaman dan mudah dijangkau, papan pengumuman digital yang menampilkan informasi penting terkait kegiatan sekolah (Tjiptono & Chandra, 2017). Selain itu, terdapat ruang tunggu yang bersih dan dilengkapi tempat duduk, serta komputer yang memudahkan siswa dalam melakukan pengecekan data atau keperluan lainnya. Layanan administrasi merujuk pada serangkaian kegiatan atau proses yang dilakukan untuk mengelola, mengatur, dan menjalankan fungsi-fungsi administratif dalam suatu organisasi, lembaga, atau institusi (Mustari, 2022). Layanan ini mencakup berbagai aspek mulai dari pengumpulan, penyimpanan, hingga pengelolaan informasi dan data yang diperlukan untuk mendukung operasional harian organisasi.

Administrasi kesiswaan adalah proses pengelolaan kegiatan dari hal-hal yang berhubungan dengan siswa untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal. Administrasi kesiswaan merupakan proses pengurusan segala hal yang berkaitan dengan siswa, pembinaan selamasiswa berada di sekolah sampai siswa menamatkan pendidikannyamelalui pendidikan suasana yang kondusif terhadap berlangsungnyaproses belajar mengajar yang efektif (Lelo et al., 2022). Administrasi kesiswaan bertujuan mengatur berbagai kegiatan siswa agar proses

pembelajaran di sekolah berjalan lancar, tertib, dan teratur demi tercapainya tujuan pendidikan (Nuralia & Rizqa, 2024). Tujuan pendidikan ini memiliki peran penting yang harus diperhatikan oleh setiap sekolah, karena berdampak pada seluruh aspek sekolah, terutama dalam bidang kesiswaan. Peran administrasi kesiswaan yang baik ditandai dengan ketepatan, kecepatan, tanggap, dan memuaskan. Hal ini harus dimiliki oleh setiap sekolah dalam pengelolaan kesiswaan, sehingga siswa merasa puas dan semangat dalam proses pembelajaran yang berkualitas. Pengelolaan kesiswaan yang dilakukan dengan baik dan benar akan terlihat nyata dari kemajuan sekolah, terutama dari perkembangan siswanya, sehingga sekolah tersebut akan mengalami kemajuan yang lebih pesat.

Keterbatasan peralatan seperti komputer dan printer berdampak langsung pada efisiensi dan efektivitas layanan administrasi. Proses yang seharusnya cepat dan efisien menjadi terhambat, mengakibatkan waktu tunggu yang lebih lama bagi siswa dan orang tua. Hal ini juga meningkatkan beban kerja bagi tenaga administrasi, yang harus menangani permintaan lebih banyak dengan alat yang terbatas, yang pada gilirannya berisiko menurunkan tingkat kepuasan pengguna layanan. Fasilitas yang terbatas ini sangat berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi, meskipun ruang layanan yang sudah memadai, kurangnya fasilitas komputer yang cukup menyebabkan penurunan produktivitas. Komputer dan printer sebagai fasilitas vital yang digunakan untuk mengelola data siswa, mencetak dokumen dan memenuhi kebutuhan administratif lainnya. Ketika jumlah perangkat terbatas, waktu layanan akan meningkat yang berpotensi menurunkan kepuasan pengguna layanan baik siswa, orang tua, ataupun guru.

### ***Reliability (Keandalan) dalam Layanan Administrasi Kesiswaan***

Keandalan tenaga administrasi dalam layanan administrasi kesiswaan tercermin dari konsistensi mereka dalam memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan prosedur. Petugas administrasi yang andal mampu menangani setiap permintaan administrasi siswa dan orang tua secara profesional dengan menjaga kerahasiaan dan ketelitian. Mereka juga memiliki pemahaman yang mendalam tentang sistem dan prosedur sekolah, sehingga mampu menyelesaikan permasalahan atau menjawab pertanyaan secara efisien (Suyanto, 2015).

Berdasarkan hasil analisis peneliti, bahwa *reliability* (keandalan) dalam layanan administrasi kesiswaan tenaga administrasi memberikan layanan yang cepat menggunakan sistem elektronik sehingga mempermudah proses layanan dan meminimalkan kesalahan dalam proses layanan administrasi. Tenaga administrasi memberikan layanan yang cepat dengan

menggunakan sistem elektronik, yang tidak hanya mempermudah proses layanan tetapi juga meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan administrasi. Penggunaan teknologi ini mendukung efisiensi kerja dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan, baik siswa, orang tua, maupun guru. Keberhasilan tenaga administrasi dalam memanfaatkan sistem elektronik menunjukkan bahwa sekolah telah mengambil pendekatan modern untuk mendukung layanan administrasi kesiswaan yang andal. Sistem elektronik tidak hanya mempercepat proses layanan tetapi juga meminimalkan risiko kesalahan manusia, seperti kesalahan input data atau kehilangan dokumen.

### ***Responsive (Daya Tanggap) dalam Layanan Administrasi Kesiswaan***

Daya tanggap atau responsive tenaga administrasi dalam layanan administrasi kesiswaan terlihat dari kesigapan mereka dalam merespons kebutuhan siswa dan orang tua secara cepat dan tepat. Petugas administrasi yang responsif akan segera memberikan informasi atau bantuan yang diperlukan, baik dalam bentuk layanan langsung, melalui telepon, maupun melalui email atau platform komunikasi lainnya. Mereka mendengarkan dengan seksama setiap pertanyaan atau keluhan, dan berusaha memberikan solusi yang memadai tanpa menunda-nunda.

Tenaga administrasi di sekolah ini memiliki daya tanggap yang baik dalam membantu siswa, orang tua maupun guru yang membutuhkan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki peran penting dalam menjaga komunikasi di sekolah baik dalam memberikan informasi maupun dalam merespon permintaan dan keluhan dengan cepat. Daya tanggap tenaga administrasi ini tercermin dalam kemampuan tenaga administrasi untuk memberikan penjelasan dengan jelas serta berkomunikasi dengan baik dengan semua pihak dengan penggunaan manajemen sekolah dan pesan elektronik menjadi alat yang paling efektif untuk mempercepat proses komunikasi dan respon terhadap berbagai permintaan.

Komunikasi yang efektif merupakan kunci untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi. Dalam organisasi kesiswaan berguna penting untuk memunculkan sifat kebersamaan dan saling memberikan pertolongan satu sama lain (Zulkipli et al., 2020) Tenaga administrasi yang mampu berkomunikasi dengan baik, baik secara langsung maupun menggunakan teknologi komunikasi seperti, pesan elektronik, dapat memberikan informasi dengan jelas dan cepat.

### ***Assurance (Jaminan) dalam Layanan Administrasi Kesiswaan***

Jaminan dalam layanan administrasi kesiswaan memastikan setiap prosedur dijalankan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di sekolah seperti dalam hal

pengelolaan data siswa yang aman dan kerahasiaan informasi yang terjaga, yang pada gilirannya memberikan kepercayaan kepada siswa dan orang tua. komunikasi yang efektif sangat penting antara petugas administrasi dan orang tua dalam menjelaskan prosedur serta memastikan tidak ada kebingungannya dalam mengikuti langkah-langkah administratif yang ada (Sudarsono, 2019).

Layanan administrasi kesiswaan di sekolah telah berjalan dengan sangat baik, yaitu adanya kebijakan keamanan dan privasi data siswa yang ketat dan dijalankan secara konsisten, seperti audit keamanan rutin setiap semester. Selain itu, pihak sekolah secara aktif mengomunikasikan kebijakan privasi kepada orang tua dan guru. tenaga administrasi menunjukkan sikap responsif, ramah, dan transparan dalam melayani kebutuhan siswa. Sekolah telah melaksanakan audit keamanan rutin setiap semester untuk memastikan bahwa data siswa terlindungi dengan baik. Selain itu, pihak sekolah juga secara aktif mengomunikasikan kebijakan privasi kepada orang tua dan guru, sehingga transparansi dalam pengelolaan data dapat terjaga.

Selain itu, tenaga administrasi di sekolah juga menunjukkan sikap responsif, ramah, dan transparan dalam melayani kebutuhan siswa, orang tua, dan guru. Hal ini mencerminkan bahwa tenaga administrasi mampu memberikan layanan dengan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna, serta menjaga hubungan yang baik dengan semua pihak terkait. Pelayanan ini bertujuan sebagai media pendukung pelaksanaan seluruh program dan kegiatan yang mana kebijakannya mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan prima bidang administrasi perkantoran (Marlina et al., 2023). Pengelolaan data dalam pelayanan yang baik harus didukung dengan kebijakan keamanan yang ketat, yang mencakup audit keamanan secara berkala. Keamanan informasi menjadi faktor krusial untuk menjaga integritas dan kerahasiaan data siswa, serta menjaga reputasi sekolah dimasyarakat. Pengelolaan pendidikan berada di tingkat sekolah/madrasah, maka peran lembaga pemerintah lebih kepada memberi pelayanan dan dukungan kepada sekolah/madrasah tersebut, sehingga proses pendidikan berjalan efektif dan efisien (Maujud, 2018). Transparansi dalam pengelolaan data merupakan aspek penting dalam menciptakan kepercayaan dari berbagai pihak terlibat, seperti siswa, orang tua, dan guru. Ketika pihak sekolah terbuka mengenai kebijakan tersebut, siswa, orang tua maupun guru lebih yakin bahwa data pribadi siswa dikelola dengan aman.

### ***Empathy (Empati) dalam Layanan Administrasi Kesiswaan***

Empati dalam layanan administrasi kesiswaan memainkan peran penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif antara petugas administrasi dengan siswa maupun orang tua. Hal ini tercermin dalam sikap perhatian dan pengertian yang diberikan oleh petugas

administrasi terhadap masalah atau kebutuhan siswa. Temuan ini sesuai dengan teori yang diajukan oleh Kotler, yang menyatakan bahwa empati adalah elemen kunci dalam menciptakan hubungan yang kuat antara penyedia layanan dan pengguna (Govinaza & Budiani, 2019). Layanan administrasi yang empatik dapat meningkatkan kepuasan peserta didik, karena para petugas tidak hanya berfokus pada prosedur administratif, tetapi juga memahami dan mencari solusi terhadap kesulitan yang dihadapi oleh siswa dan orang tua dalam hal administrasi maupun komunikasi.

Berdasarkan hasil analisis peneliti bahwa empati tenaga administrasi dalam hal melayani pengguna jasa dengan sudah sangat baik dapat diketahui dari pegawai menunjukkan kemampuan komunikasi yang baik, dengan mendengarkan keluhan atau pertanyaan secara penuh perhatian, menggunakan bahasa yang ramah dan sederhana. Kemampuan komunikasi yang baik yang dimiliki oleh pegawai administrasi, yang selalu mendengarkan keluhan atau pertanyaan dengan penuh perhatian. Mereka juga menggunakan bahasa yang ramah dan sederhana saat berkomunikasi dengan pengguna layanan. Sikap empati yang ditunjukkan oleh tenaga administrasi ini sangat penting dalam menciptakan layanan yang baik dan memperkuat hubungan antara pihak sekolah dengan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa empati dalam layanan administrasi tenaga administrasi di sekolah ini telah menunjukkan tenaga administrasi dalam melayani pengguna jasa memiliki dampak positif terhadap pengalaman pelanggan. Komunikasi yang baik, seperti mendengarkan dengan penuh perhatian dan menggunakan bahasa yang ramah, membuktikan bahwa tenaga administrasi memahami dan merespons kebutuhan pengguna jasa dengan tepat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan diskusi bahwa layanan administrasi kesiswaan di SMP Negeri 55 Palembang jika dinjau dari aspek *tangible*, *realibility*, *responsive*, *assurance* dan *empathy*. Layanan administrasi kesiswaan sudah baik jika ditinjau dari aspek *realibility*, *responsive*, *assurance* dan *empathy*, karena tenaga administrasi memiliki kehandalan, respon aktif, serta memiliki empati yang tinggi untuk membantu kebutuhan siswa, orang tua maupun guru, namu jika ditinjau dari aspek *tangible* ruang pelayanan belum cukup menunjukkan fasilitas yang memadai, kerena masih keterbatasan perangkat komputer dan printer sehingga menghambat proses layanan.

**REFERENSI**

- Annur, S. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif)*. Noer Fikri Offset.
- Astuti, S., Fitriana, O., & Handayani, T. (2022). *Pendidikan, Modul Administrasi dan Supervisi*. CV. Feniks Muda Sejahtera.
- Govinaza, A., & Budiani, M. S. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toserba X. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(5), 143–152.
- Hasanah, R., Islam, M. H., & Rachman, P. (2024). Peran Kepala Tatausaha sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Sunan Kalijaga Tiris. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1), 119–129.
- Ibrahim., Badaruddin, K. M. S., & Ridiana, P. (2023). Operasionalisasi Laboratorium Komputer dalam Pembelajaran Jambura Journal of Educational Management. *Jambura Journal of Educational Management*, 4(September), 239–250.
- Fachrurazi., Nurcholifah, I., Fauziah., Mulyadi., Jusman, I. A., Hartono, S., & Sintani, L. (2022). *Dasar Kepemimpinan*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Marlina, L., Anti, N. T., & Ibrahim, I. (2023). Pelayanan Administrasi di Kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Visionary: Penelitian dan Pengembangan dibidang Administrasi Pendidikan*, 11(2), 74–84.
- Maujud, F. (2018). Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Lembaga Pendidikan Islam (Studi Kasus Pengelolaan Madrasah Ibtidaiyah Islahul Muta'allim Pagutan). *Jurnal Penelitian Keislaman*, 14(1), 31–51. <https://doi.org/10.20414/jpk.v14i1.490>
- Mustari, M. (2022). *Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah*. UIN Sunan Gunung Djati.
- Niswah, C., Ibrahim, & Jayanti, S. D. (2023). *Analisis Proses Pengadaan Sarana dan Prasarana Pendidikan di Sekolah*. September, 262–271.
- Nuralia & Rizqa, M. (2024). Peran Administrasi Kesiswaan untuk Kemajuan Pendidikan di Sekolah. *Inspirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan dan Bahasa*, 3(3), 118–127. <https://doi.org/10.58192/insdun.v3i3.2252>
- Saharuddin, E., & Khakim, M. S. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Zonasi dalam Penerimaan Peserta Didik Baru pada Tingkat SMA di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(3), 424–438. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/4226>
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Jejak.
- Setyaningsih, K., Sari, H. R. U., & Ibrahim. (2024). Pelaksanaan Layanan Administrasi Kesiswaan di MAN 2 Palembang. *Jurnal Visionary: Penelitian dan Pengembangan dibidang Administrasi Pendidikan*, 12(2), 15–21.
- Sudarsono. (2019). *Manajemen Administrasi Pendidikan*. Mandiri.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suyanto. (2015). *Manajemen Administrasi Sekolah*. Pustaka Belajar.
- Tjiptono, F., & Chandra G. (2017). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Publisher.
- Uzhma, M. R., & Mangkurat, U. L. (2021). *Kemajuan Pendidikan di Sekolah*.
- Zulkipli, Z., Hidayat, H., Ibrahim, I., & Praja, A. (2020). Perencanaan Ekstrakurikuler Kerohanian Islam (Rohis) di Madrasah Aliyah Al-Fatah Palembang. *Fitrah: Journal of Islamic Education*, 1(1), 19–35. <https://doi.org/10.53802/fitrah.v1i1.2>