

PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENGEMBANGKAN KAPASITAS TENAGA KEPENDIDIKAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMPN 3 PALOPO

Miftahul Jannah¹, Firman Patawari², Alimuddin³

^{1, 2, 3}Universitas Islam Negeri Palopo, Jl. Agatis, Palopo, Sulawesi Selatan, Indonesia
Email: 2202060049@uinpalopo.ac.id

Article History

Received: 02-07-2026

Revision: 19-08-2026

Accepted: 25-08-2026

Published: 29-08-2026

Abstract. The role of the principal in developing the capacity of educational staff is a crucial factor in improving the quality of administrative services in educational institutions. This study aims to analyze the role of the principal in developing the capacity of educational staff and identify factors that influence these efforts in improving the quality of school administrative services. This study used a descriptive qualitative approach with principals and educational staff as subjects. Data were collected through interviews, observations, and documentation studies, then analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity was tested through triangulation of sources and methods. The results show that the principal plays a strategic role as a leader, manager, and motivator through competency development program planning, administrative training, technology utilization workshops, routine coaching, and periodic performance supervision and evaluation. The main findings indicate that the development of educational staff capacity depends not only on technical training, but also on leadership that encourages continuous coaching, performance monitoring, and the use of technology in administrative services. This study confirms that strengthening the capacity of educational staff through systematic and sustainable principal leadership contributes to improving the effectiveness and quality of school administrative services.

Keywords: The Role of The Principal, The Capacity of Educational Staff, Administrative Services.

Abstrak. Peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di satuan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi upaya tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan subjek kepala sekolah dan tenaga kependidikan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala sekolah menjalankan peran strategis sebagai pemimpin, manajer, dan motivator melalui perencanaan program pengembangan kompetensi, pelatihan administrasi, workshop pemanfaatan teknologi, pembinaan rutin, serta supervisi dan evaluasi kinerja secara berkala. Temuan utama menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas tenaga kependidikan tidak hanya bergantung pada pelatihan teknis, tetapi juga pada kepemimpinan yang mendorong pembinaan berkelanjutan, pengawasan kinerja, dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi. Penelitian ini menegaskan bahwa penguatan kapasitas tenaga kependidikan melalui kepemimpinan kepala sekolah yang sistematis dan berkelanjutan berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi sekolah.

Kata Kunci: Peran Kepala Sekolah, Kapasitas Tenaga Kependidikan, Pelayanan Administrasi.

How to Cite: Jannah, M., Patawari, F., & Alimuddin. (2026). Peran Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Kapasitas Tenaga Kependidikan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMPN 3 Palopo. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 7 (4), 5109-5120. <https://doi.org/10.54373/imeij.v7i4.6857>

PENDAHULUAN

Kepala sekolah memiliki peran strategis dalam menjamin efektivitas pengelolaan satuan pendidikan, termasuk kualitas pelayanan administrasi. Peran tersebut tidak hanya berkaitan dengan fungsi pengawasan, tetapi juga mencakup pengembangan kapasitas tenaga kependidikan agar mampu melaksanakan tugas secara profesional dan adaptif terhadap perubahan. Dalam era transformasi digital, tenaga kependidikan dituntut memiliki kemampuan mengelola data, menggunakan teknologi, dan memberikan layanan administrasi secara efektif. Oleh karena itu, kepala sekolah perlu berperan sebagai pemimpin dan pengelola sumber daya manusia yang mampu mengidentifikasi kebutuhan kompetensi, memberikan pembinaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung peningkatan kapasitas secara berkelanjutan (Richardson et al., 2021; Wollscheid et al., 2025).

Urgensi pengembangan kapasitas tenaga kependidikan semakin terlihat karena kesenjangan kompetensi teknologi dapat menghambat efektivitas pelayanan administrasi. Tenaga kependidikan yang belum menguasai teknologi secara memadai cenderung mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu, sehingga terjadi ketidakseimbangan pembagian tugas dan ketergantungan terhadap staf yang lebih kompeten. Kondisi tersebut juga ditemukan pada sekolah yang menjadi lokasi penelitian. Berdasarkan observasi awal, masih terdapat tenaga kependidikan yang belum sepenuhnya menguasai penggunaan teknologi, sehingga pekerjaan administratif yang dianggap lebih kompleks cenderung dialihkan kepada staf yang memiliki kemampuan lebih baik. Situasi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi memerlukan strategi kepemimpinan yang tidak hanya berorientasi pada pengawasan, tetapi juga pada pengembangan kompetensi tenaga kependidikan.

Secara teoritis, kepala sekolah memiliki fungsi sebagai pemimpin, manajer, supervisor, dan motivator dalam mengelola sumber daya sekolah. Pengembangan kapasitas tenaga kependidikan dapat dilakukan melalui identifikasi kebutuhan kompetensi, pelatihan, pendampingan, pembinaan, supervisi, dan evaluasi kinerja. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepemimpinan sekolah berperan penting dalam membangun kapasitas sumber daya manusia dan mendukung adaptasi terhadap perkembangan teknologi (Richardson et al., 2021; Tyson & Sauers, 2021). Penelitian mengenai kepemimpinan digital juga menegaskan bahwa keberhasilan transformasi teknologi di sekolah tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur, tetapi juga pada kemampuan pemimpin dalam mengembangkan kompetensi dan budaya kerja yang adaptif (Wollscheid et al., 2025).

Penelitian terdahulu lebih banyak membahas kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru, mutu pembelajaran, atau penerapan teknologi dalam proses pembelajaran. Kajian yang secara khusus menganalisis peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi masih relatif terbatas. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis keterkaitan antara peran kepemimpinan kepala sekolah, strategi pengembangan kapasitas tenaga kependidikan, dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi berdasarkan kondisi empiris di sekolah. Fokus ini memungkinkan penelitian memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai bagaimana kepala sekolah mengatasi kesenjangan kompetensi dan mengoptimalkan kinerja tenaga kependidikan.

Penelitian ini berfokus pada peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah. Penelitian ini menganalisis strategi kepala sekolah dalam meningkatkan kompetensi dan kinerja tenaga kependidikan melalui pembinaan, pelatihan, pendampingan, supervisi, dan evaluasi. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses pengembangan kapasitas tenaga kependidikan serta menganalisis kontribusinya terhadap peningkatan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi sekolah.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Dimana yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian tentang riset yang menggunakan kondisi objektif dan analisis dalam mengembangkan suatu Pengelolaan administrasi. Dalam penelitian kualitatif, menekankan pada proses dan makna dari sudut pandang subjek yang diteliti, dan rasionalitas digunakan sebagai pedoman untuk memastikan bahwa fokus penelitian selaras dengan fakta lapangan.

Tabel 3.1 Fokus penelitian

No	Fokus Penelitian	Deskripsi Fokus
1.	peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas Tenaga Kependidikan (staf pelayanan administrasi)	Mengkaji Peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan. Kepala sekolah merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi program pengembangan kapasitas tenaga kependidikan.
2.	Faktor faktor pelayanan administrasi (Faktor Internal & faktor Eksternal)	Mengkaji faktor faktor sebagai kompetensi tenaga kependidikan. Dalam (pendampingan & evaluasi kinerja). Kepala sekolah berdampak terhadap pelayanan administrasi dalam evaluasi.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, dengan bantuan instrumen pendukung seperti:

- Lembar Wawancara; Pedoman wawancara dalam penelitian ini disusun sebagai alat bantu untuk menggali informasi secara mendalam mengenai peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan administrasi di SMPN 3 Palopo. Wawancara dilakukan terhadap tiga pihak utama, yaitu kepala sekolah, staf pelayanan administrasi, dan guru, pedoman wawancara memuat pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka guna menggali peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas pelayanan administrasi, pengalaman staf pelayanan administrasi.
- Lembar Observasi; Lembar observasi dalam penelitian ini digunakan sebagai instrumen untuk mencatat secara sistematis dalam masalah peran kepala sekolah bagaimana ia fokus dalam memvalidasi staf-staf bagian pelayanan administrasi nya dalam mengembangkan atau meningkatkan pelayanan administrasi. Observasi dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan pendekatan partisipatif nonaktif, artinya peneliti hanya mengamati tanpa terlibat langsung dalam proses tersebut.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Analisis dilakukan secara bertahap sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Data yang dianalisis berasal dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan serta kontribusinya terhadap peningkatan pelayanan administrasi.

HASIL DAN DISKUSI

Peran Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Kapasitas Pelayanan Administrasi

Peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan sangat penting sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah. Kepala sekolah tidak hanya berfungsi sebagai pemimpin pendidikan, tetapi juga sebagai manajer yang bertanggung jawab terhadap pengembangan sumber daya manusia, termasuk tenaga kependidikan seperti staf tata usaha, pustakawan, dan operator sekolah. Berikut beberapa peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan:

Sebagai Pemimpin (Leader)

Kepala sekolah memberikan arahan, motivasi, dan teladan kepada tenaga kependidikan agar bekerja secara profesional, disiplin, dan bertanggung jawab. Kepemimpinan yang baik mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Kepala sekolah sebagai leader memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah. Peran tersebut diwujudkan melalui penetapan visi, pengorganisasian sumber daya, pemberian motivasi, keteladanan, pengembangan kompetensi, serta supervisi dan evaluasi. Kepemimpinan yang efektif akan menghasilkan pelayanan administrasi yang cepat, akurat, transparan, dan profesional sehingga mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara optimal.

Sebagai Manajer

Peran kepala sekolah sebagai manajer berkontribusi signifikan dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah. Melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan pengelolaan sumber daya, kepala sekolah mampu menciptakan sistem administrasi yang lebih efektif, efisien, dan profesional. Keberhasilan peran manajerial tersebut terlihat dari meningkatnya ketertiban administrasi, kecepatan pelayanan, koordinasi kerja yang lebih baik, serta kepuasan warga sekolah terhadap layanan administrasi yang diberikan. Kepala sekolah mengatur pembagian tugas, pengelolaan administrasi, serta memastikan setiap tenaga kependidikan bekerja sesuai dengan kompetensi dan tupoksinya. Pengelolaan yang terstruktur membantu mempercepat pelayanan administrasi kepada guru, siswa, maupun masyarakat.

Sebagai Supervisor

Kepala sekolah menjalankan fungsi supervisi melalui kegiatan monitoring, evaluasi, pembinaan, dan tindak lanjut terhadap kinerja tenaga kependidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa supervisi tidak hanya dilakukan untuk menemukan kesalahan dalam pelaksanaan administrasi, tetapi juga menjadi mekanisme untuk mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kapasitas tenaga kependidikan. Melalui proses tersebut, kepala sekolah dapat mengetahui kendala yang dihadapi tenaga kependidikan, termasuk keterbatasan dalam penguasaan teknologi dan pelaksanaan tugas administrasi, kemudian memberikan arahan atau solusi yang sesuai. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Kepala SMPN 3 Palopo:

“Kepala sekolah memiliki peran yang sangat penting sebagai pemimpin, pembina, dan pengawas dalam meningkatkan kualitas kinerja tenaga kependidikan. Kepala sekolah berupaya mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan melalui berbagai langkah, seperti memberikan pembinaan dan arahan secara rutin, mengikutsertakan staf administrasi dalam pelatihan atau *workshop*, melakukan supervisi terhadap pekerjaan administrasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang disiplin dan kondusif.

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa supervisi kepala sekolah memiliki makna yang lebih luas daripada sekadar pengawasan terhadap hasil kerja. Supervisi berfungsi sebagai proses pembinaan yang menghubungkan identifikasi masalah dengan upaya peningkatan kompetensi tenaga kependidikan. Pernyataan mengenai pembinaan rutin, pelatihan, *workshop*, dan dorongan terhadap pemanfaatan teknologi menunjukkan bahwa kepala sekolah menerapkan supervisi yang berorientasi pada pengembangan kapasitas, bukan hanya pada pengendalian kinerja. Temuan ini juga menunjukkan adanya keterkaitan langsung antara supervisi dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Ketika kepala sekolah mengidentifikasi keterbatasan kompetensi tenaga kependidikan dan menindaklanjutinya melalui pembinaan serta pelatihan, proses supervisi berfungsi sebagai instrumen perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, peningkatan ketertiban administrasi, kedisiplinan, ketepatan penyelesaian pekerjaan, dan efektivitas pelayanan merupakan konsekuensi dari proses supervisi yang diikuti dengan tindak lanjut yang konkret. Dalam konteks penelitian ini, kepala sekolah tidak hanya berperan sebagai evaluator, tetapi juga sebagai fasilitator pengembangan kompetensi yang membantu tenaga kependidikan beradaptasi dengan tuntutan administrasi berbasis teknologi.

Faktor Internal Dan Eksternal Dalam Peran Kepala Sekolah Mengembangkan Kapasitas Tenaga Kependidikan Pelayanan Administrasi

Faktor penyebab kesulitan staf pelayanan administrasi dalam mengerjakan pekerjaan dibagian staf tata usaha. Kesulitan staf tata usaha biasanya tidak hanya disebabkan oleh salah satu faktor saja, melainkan kombinasi antara faktor internal dan eksternal. Oleh karena itu, solusi yang efektif harus mencakup peningkatan kompetensi staf, perbaikan sistem kerja, penyediaan fasilitas yang memadai, dan kepemimpinan yang baik.

Faktor Internal Yang Berasal Dari Dalam Individu Atau Sistem Organisasi

Kompetensi Dan Keterampilan

Kompetensi dan keterampilan merupakan faktor internal yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan. Semakin tinggi kompetensi dan keterampilan yang dimiliki tenaga kependidikan, semakin baik pula

kualitas pelayanan administrasi yang diberikan. Oleh karena itu, kepala sekolah perlu terus melakukan pembinaan dan pengembangan kompetensi agar tenaga kependidikan mampu menjalankan tugas administrasi secara profesional, efektif, dan efisien. Kompetensi dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya dalam mengalami kesulitan karena kurangnya penguasaan teknologi, seperti aplikasi pengolahan data (word, Excel, sistem administrasi digital). kurangnya pelatihan menyebabkan pegawai tidak mampu mengikuti perkembangan sistem kerja. Dampaknya pekerjaan menjadi lambat sering terjadi kesalahan dan hasil kerja kurang optimal.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap keberhasilan kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan. Sebagai faktor internal, motivasi kerja mendorong individu untuk meningkatkan kemampuan dan melaksanakan tugas secara optimal. Sebagai faktor eksternal, motivasi kerja dipengaruhi oleh dukungan kepala sekolah, lingkungan kerja, penghargaan, dan kesempatan pengembangan diri. Tingginya motivasi kerja akan berdampak pada peningkatan kompetensi tenaga kependidikan yang pada akhirnya mendukung terwujudnya pelayanan administrasi yang efektif, efisien, dan berkualitas. Motivasi berhubungan dengan semangat dan kemauan untuk bekerja, pegawai dengan motivasi rendah cenderung bekerja sekedar memenuhi kewajiban dan kurangnya penghargaan, intentif, atau perhatian dari atasan dapat menurunkan motivasi. Dampaknya produktivitas menurun, pekerjaan tidak selesai tepat waktu.

Disiplin Dan Manajmen Waktu

Disiplin kerja sangat penting dalam pekerjaan administrasi yang bersifat rutin dan terjadwal jadi ketika menunda pekerjaan tidak mampu menentukan prioritas pekerjaan dalam keterlambatan pelayanan. Jadi tugas yang terlalu banyak tanpa pembagian yang jelas membuat pegawai kewalahan dalam ketidakseimbangan antara jumlah staff dan pekerjaan. Dampaknya kelelahan dalam mengerjakan pekerjaan pelayanan administrasi dan menurunnya kualitas pelayanan atau pekerjaan tidak terselesaikan.

Faktor Eksternal Dari Lingkungan Luar Yang Mempengaruhi Proses Kerja Staf

Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dasar di

SMPN 3 Palopo secara umum telah tersedia dan dapat digunakan untuk mendukung kegiatan pelayanan administrasi. Fasilitas tersebut meliputi ruang pelayanan, meja dan kursi kerja, komputer, printer, jaringan internet, serta ruang tunggu bagi masyarakat. Namun, ketersediaan fasilitas belum sepenuhnya menjamin optimalnya pelayanan karena masih terdapat keterbatasan jumlah perangkat, gangguan jaringan internet, serta beberapa peralatan yang memerlukan perawatan dan pembaruan.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh salah satu staf pelayanan administrasi:

“Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pelayanan administrasi, diketahui bahwa sarana dan prasarana yang tersedia secara umum sudah mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas yang tersedia meliputi ruang pelayanan, meja dan kursi kerja, komputer, printer, jaringan internet, serta ruang tunggu bagi masyarakat. Menurut staf pelayanan administrasi, kondisi sebagian besar sarana masih dalam keadaan baik dan berfungsi dengan baik. Namun, terdapat beberapa kendala, seperti jumlah komputer yang masih terbatas, jaringan internet yang terkadang tidak stabil, serta beberapa peralatan yang memerlukan perawatan atau pembaruan. Kendala tersebut dapat memengaruhi kecepatan dan efektivitas pelayanan administrasi. Selain itu, staf menyampaikan bahwa ketersediaan ruang arsip dan fasilitas pendukung lainnya masih perlu ditingkatkan agar pengelolaan dokumen dapat dilakukan dengan lebih tertata dan efisien.”

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan sarana dan prasarana tidak hanya berkaitan dengan ada atau tidaknya fasilitas, tetapi juga dengan kecukupan, kualitas, dan keberlanjutan penggunaannya. Keterbatasan jumlah komputer, misalnya, dapat menyebabkan tenaga kependidikan harus menggunakan perangkat secara bergantian sehingga memperlambat penyelesaian pekerjaan. Demikian pula, jaringan internet yang tidak stabil dapat menghambat pelayanan administrasi yang bergantung pada sistem digital. Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur pendukung, terutama ketika pelaksanaan pekerjaan semakin bergantung pada teknologi.

Dalam konteks penelitian ini, kondisi sarana dan prasarana juga memperlihatkan pentingnya peran kepala sekolah dalam pengembangan kapasitas tenaga kependidikan. Pengembangan kompetensi digital tidak akan berjalan optimal apabila tidak didukung oleh perangkat dan infrastruktur yang memadai. Oleh karena itu, kepala sekolah perlu melakukan pemetaan kebutuhan fasilitas, menetapkan prioritas pengadaan, memastikan pemeliharaan rutin, serta mengembangkan sistem pengelolaan arsip yang lebih tertata. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi memerlukan keterpaduan antara pengembangan kapasitas sumber daya manusia dan penyediaan sarana prasarana yang mendukung. Dengan demikian, keterbatasan fasilitas tidak semata-mata menjadi persoalan

teknis, tetapi juga menjadi bagian dari tantangan manajerial yang perlu direspons melalui kebijakan kepala sekolah secara berkelanjutan.

Lingkungan Kerja

Ruang kerja yang tidak nyaman akan berdampak menurunnya konsentrasi dan kenyamanan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Hubungan antar rekan kerja yang kurang harmonis. lingkungan kerja yang memengaruhi peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan meliputi dukungan pemerintah dan dinas pendidikan, perkembangan teknologi informasi, dukungan komite sekolah dan orang tua, kerja sama dengan berbagai lembaga, serta tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan. Faktor-faktor tersebut menjadi pendukung penting bagi kepala sekolah dalam meningkatkan kompetensi tenaga kependidikan sehingga pelayanan administrasi dapat dilaksanakan secara lebih efektif, efisien, dan profesional.

Tekanan Dari Pihak Luar

Tekanan dari pihak luar merupakan faktor eksternal yang berpengaruh terhadap peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan. Tekanan tersebut dapat menjadi pendorong peningkatan kualitas pelayanan administrasi apabila dikelola dengan baik melalui pembinaan, penguatan kompetensi, dan pengelolaan sumber daya yang efektif. Namun, apabila tidak diimbangi dengan dukungan yang memadai, tekanan tersebut dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di sekolah. Tuntutan pelayanan cepat dari banyaknya permintaan mendadak atau deadline dari instansi lainnya jadi dampaknya stress kerja meningkat, kesalahan kerja lebih sering terjadi. Kesulitan staf tata usaha dalam pelayanan administrasi merupakan hasil dari wawancara yang ditemukan dalam permasalahan ineraksi faktor internal dan eksternal jadi keduanya akan memperparah masalah dalam pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Guru di SMPN 3 Palopo bahwa:

“ Faktor internal meliputi kompetensi kepala sekolah dalam memimpin, kemampuan tenaga kependidikan, motivasi kerja, kedisiplinan, serta kerja sama antar staf di lingkungan sekolah. Adanya komunikasi yang baik dan komitmen bersama menjadi pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Namun, masih terdapat kendala internal seperti keterbatasan kemampuan teknologi sebagian tenaga kependidikan dan kurangnya sumber daya manusia pada bidang administrasi tertentu”.

Sementara itu, faktor eksternal meliputi dukungan dari dinas pendidikan, ketersediaan sarana dan prasarana, perkembangan teknologi informasi, serta partisipasi orang tua dan masyarakat terhadap program sekolah. Dukungan pemerintah melalui pelatihan dan pembinaan

sangat membantu peningkatan kapasitas tenaga kependidikan. Akan tetapi, keterbatasan anggaran, perubahan sistem administrasi pendidikan, serta tuntutan pelayanan yang semakin berkembang menjadi tantangan tersendiri bagi sekolah. Oleh karena itu, kepala sekolah dituntut mampu mengambil langkah strategis agar faktor pendukung dapat dimaksimalkan dan hambatan yang ada dapat diminimalkan demi terciptanya pelayanan administrasi yang efektif dan berkualitas.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kependidikan, tetapi juga oleh dukungan manajerial dan ketersediaan sarana prasarana. Temuan ini sejalan dengan penelitian Astuti et al. (2025) yang menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam lingkungan sekolah perlu didukung oleh manajemen pendidikan yang sistematis, termasuk penguatan kompetensi, supervisi, dan pemanfaatan teknologi. Dengan demikian, keterbatasan fasilitas dan kompetensi yang ditemukan dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa peningkatan pelayanan administrasi memerlukan intervensi yang bersifat simultan, bukan hanya pelatihan bagi tenaga kependidikan.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Mursalim et al. (2026) yang menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan interaktivitas proses pendidikan apabila didukung oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai. Dalam konteks pelayanan administrasi di SMPN 3 Palopo, keterbatasan komputer, ketidakstabilan jaringan internet, dan kebutuhan pembaruan peralatan menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya didukung oleh infrastruktur yang optimal. Oleh karena itu, peran kepala sekolah perlu diarahkan tidak hanya pada pemberian pelatihan, tetapi juga pada pemetaan kebutuhan sarana, pengadaan fasilitas prioritas, pemeliharaan peralatan, dan penguatan supervisi secara berkelanjutan.

Berdasarkan perbandingan tersebut, dapat dipahami bahwa peran kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMPN 3 Palopo telah berjalan melalui fungsi kepemimpinan, manajerial, pembinaan, dan supervisi, tetapi hasilnya belum sepenuhnya optimal. Kepala sekolah telah berupaya meningkatkan kompetensi tenaga kependidikan melalui arahan, pembinaan, pelatihan, dan pengawasan. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan penguasaan teknologi, ketersediaan sarana prasarana, serta perubahan prosedur kerja yang dapat menghambat efektivitas pelayanan. Berbeda dari penelitian terdahulu yang lebih menekankan pentingnya pengembangan kompetensi atau digitalisasi secara terpisah, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan administrasi bergantung pada keterkaitan antara kapasitas tenaga kependidikan, dukungan infrastruktur, dan konsistensi

supervisi kepala sekolah. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengembangan yang terintegrasi agar peningkatan kompetensi tenaga kependidikan dapat berjalan seiring dengan penguatan sarana prasarana dan perbaikan sistem kerja administrasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan administrasi di SMPN 3 Palopo, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan.

- Peran Kepala Sekolah dalam mengembangkan kapasitas pelayanan administrasi; Peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan sangat penting sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah. Kepala sekolah tidak hanya berfungsi sebagai pemimpin pendidikan, tetapi juga sebagai manajer yang bertanggung jawab terhadap pengembangan sumber daya manusia, termasuk tenaga kependidikan seperti staf tata usaha, pustakawan, dan operator sekolah.
- Faktor Internal dan Eksternal dalam peran kepala sekolah mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan pelayanan administrasi; Faktor penyebab kesulitan staf pelayanan administrasi dalam mengerjakan pekerjaan dibagian staf tata usaha. Kesulitan staf tata usaha biasanya tidak hanya disebabkan oleh salah satu faktor saja, melainkan kombinasi antara faktor internal dan eksternal. Oleh karena itu, solusi yang efektif harus mencakup peningkatan kompetensi staf, perbaikan sistem kerja, penyediaan fasilitas yang memadai, dan kepemimpinan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran kepala sekolah dalam mengembangkan kapasitas tenaga kependidikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan administrasi, dapat disimpulkan bahwa kepala sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah. Peran tersebut diwujudkan melalui pemberian supervisi, arahan, serta upaya pengembangan kompetensi staf tata usaha

REFERENSI

- Alimuddin. (2022). *Pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pajukukang Kabupaten Bantaeng*. *Journal of Economics, Management, and Business Research*, 3(2). <https://www.jurnal.umla.ac.id/index.php/JEMBER/article/view/544>
- Astuti, N. D., Marzuki, M., Hajaroh, M., Prihatni, Y., Kusumawardhani, R., Hartono, A., Setiawan, A., & Aziz, M. K. N. A. (2025). Manajemen pendidikan karakter berbasis sekolah era digital di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 16(1). <https://doi.org/10.21831/jpka.v16i1.76084>

- Baiyanah, R. H., Syafitri, R., & Pendi, H. Z. (2024). Kebijakan kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Merangin Provinsi Jambi. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 2(5), 316–335. <https://doi.org/10.61132/jmpai.v2i5.547>
- Batjo, N., & Shaleh, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Aksara Timur.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). *The Qualitative Researcher's Companion*. Sage Publications.
- Mahmud, H. (2015). *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*. Penerbit Aksara Timur.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2022). *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bumi Aksara.
- Mursalim, W., Kamil, I., Syahid, A., Erniati, E., & Nasrul, N. (2026). PAI and technology collaboration towards interactive and meaningful learning. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 20(3). <https://doi.org/10.35931/aq.v20i3.6596>
- Richardson, J. W., Watts, J. L. D., & Sterrett, W. L. (2021). Challenges of being a digitally savvy principal. *Journal of Educational Administration*, 59(3), 318–334. <https://doi.org/10.1108/JEA-10-2020-0215>
- Sunardi, S., Munfarida, I., & Munir, N. (2025). Kepemimpinan visioner kepala sekolah perempuan dalam peningkatan profesionalisme tenaga kependidikan. *Irsyaduna: Jurnal Studi Kemahasiswaan*, 5(1), 43–56. <https://doi.org/10.54437/irsyaduna.v5i1.2022>
- Tahrim, T., Alimuddin, & Sarmila. (2024). Tata kelola administrasi pendidikan madrasah tsanawiyah. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 9(1), 171–178. <https://doi.org/10.24256/kelola.v9i1.5161>
- Tyson, M. M., & Sauers, N. J. (2021). School leaders' adoption and implementation of artificial intelligence. *Journal of Educational Administration*, 59(3), 271–285. <https://doi.org/10.1108/JEA-10-2020-0221>
- Wiyanda, V. N., dkk. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17). <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Wollscheid, S., Tømte, C. E., Egeberg, G. C., Karlstrøm, H., & Fossum, L. W. (2025). Research trends on digital school leadership over time: Science mapping and content analysis. *Education and Information Technologies*, 30(1), 747–778. <https://doi.org/10.1007/s10639-024-12909-3>